



绝密 ★ 考试结束前

全国 2020 年 10 月高等教育自学考试

谈判与推销技巧试题

课程代码:00179

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 22 小题,每小题 1 分,共 22 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. “囚徒困境”的结果,出现在博弈参与人之间的
 - A. 博弈只发生一次的情形下
 - B. 博弈发生二次的情形下
 - C. 博弈发生三次以上的情形下
 - D. 博弈不论次数多少的情形下
2. 在重复博弈中
 - A. 选择索取价值是非理性的,而谋求合作中的创造价值也是非理性的
 - B. 选择索取价值是非理性的,而谋求合作中的创造价值是理性的
 - C. 选择索取价值是理性的,而谋求合作中的创造价值是非理性的
 - D. 选择索取价值是理性的,而谋求合作中的创造价值也是理性的
3. 在谈判者的需要中,下列说法正确的是
 - A. 只有个人需要
 - B. 只有组织需要
 - C. 只有国家需要
 - D. 不仅有个人需要,而且包含组织(企业)需要或国家需要
4. 谈判双方情绪平稳,谈判气氛既不热烈也不消沉的是
 - A. 高调气氛
 - B. 低调气氛
 - C. 自然气氛
 - D. 和谐气氛



关注“自考大”微信服务号
免费获取海量真题资料

5. 谈判空间就是
- A. 谈判的最大限度
 - B. 谈判的适中限度
 - C. 谈判预计达成协议的区域
 - D. 谈判的限度或者谈判可能达成协议的区域
6. 谈判空间的端点是
- A. 买方的保留价格
 - B. 双方的保留价格
 - C. 卖方的保留价格
 - D. 市场的保留价格
7. 按方格理论, 最好的谈判者类型是
- A. 人际关系导向型
 - B. 谈判技巧导向型
 - C. 解决问题导向型
 - D. 交易条件导向型
8. 在谈判达不成协议的情形下谈判者将采用的行动是
- A. 保留价格
 - B. 初始报价
 - C. 可交易价格
 - D. 最佳替代方案
9. 全面讨价常常用于对方报价后的
- A. 第一次讨价
 - B. 第二次讨价
 - C. 第三次讨价
 - D. 最后一次讨价
10. “在企业反倾销谈判中, 联合行业协会、商会组织, 可以使威胁更具有可置信性。”上述行为体现了增大威胁压力技巧的
- A. 公开声明
 - B. 假装糊涂
 - C. 与第三者联合
 - D. 突出需求的迫切性
11. 谈判者赋予信息以某种表示方式, 即将信息编制成语言或非语言的符号, 然后将其传递给其它谈判者。这种行为被称作
- A. A 型传播行为
 - B. B 型传播行为
 - C. C 型传播行为
 - D. D 型传播行为
12. 文化的交叉和重叠使得来自不同文化的谈判者在策略行为上有着明显的
- A. 相同性
 - B. 相似性
 - C. 复杂性
 - D. 差异性
13. 下列选项中, 不属于文化中的权力构成方式的是
- A. 意识形态
 - B. 政治法律制度
 - C. 社会规范的影响
 - D. 利益
14. 在量本利分析法中, 不随销售量的增减而变动的成本是
- A. 固定成本
 - B. 变动成本
 - C. 平均成本
 - D. 总成本



15. 某企业抢先推出一款技术先进的手机,而市场对高端手机的需求一直非常旺盛。这种销售机会属于
A. 偶然性销售机会
B. 潜在的销售机会
C. 时间性销售机会
D. 战略性销售机会
 16. “这种产品的质量的确不是很好,但价格优惠很多”。这种处理顾客异议的策略可概括为
A. 转折处理法
B. 转化处理法
C. 以优补劣法
D. 委婉处理法
 17. 铁路运单中,交给发货人的运单副本是
A. 第三联
B. 第四联
C. 第五联
D. 第六联
 18. 很多卖场都把产品放到顾客举手可得的货架位置上,这主要说明终端陈列应注意
A. 附属性广告
B. 产品陈列
C. 分销设备
D. 信息传递
 19. 以下有关产品陈列的说法中,不正确的是
A. 充分利用既有空间
B. 分散陈列系列商品
C. 陈列商品的所有规格
D. 争取人流较多的位置
 20. 客户的需要是一定时间的需要,因此,客户服务应
A. 在合适的时间服务
B. 以合适的价格服务
C. 为合适的顾客服务
D. 为合适的需求服务
 21. 由于考察不慎造成渠道成员资信未达标,其改进策略应是
A. 销售促进激励
B. 进行协商谈判
C. 清理渠道成员
D. 使用法律手段
 22. 以下各项中,属于客户数据库中财务数据的是
A. 购买频率
B. 平均付款期限
C. 客户经营状况
D. 购买数量
- 二、多项选择题:本大题共 6 小题,每小题 2 分,共 12 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。
23. 在商务谈判中,充斥交易谈判全过程的因素包括
A. 合作
B. 竞争
C. 利益冲突
D. 共同利益
E. 对利益需要的满足



关注“自考大”微信服务号
免费获取海量真题资料

24. 按特征的不同, 谈判者可分为
- A. 事不关己导向型
 - B. 交易条件导向型
 - C. 人际关系导向型
 - D. 谈判技巧导向型
 - E. 解决问题导向型
25. 有效威胁表述的特征包括
- A. 高度抽象性
 - B. 高度模糊性
 - C. 高度终结性
 - D. 高度具体性
 - E. 后果表述的清晰性
26. 答问的技巧包括
- A. 不回答
 - B. 不完整的回答
 - C. 不确切的回答
 - D. 正面间接的回答
 - E. 正面直接的回答
27. 法国人的性格特征有
- A. 时间观念强
 - B. 倔强、自负、缺乏灵活性和妥协性
 - C. 非常注重相互信任的朋友关系
 - D. 商务交往, 往往凭着信赖和人际关系去进行
 - E. 天性乐观、开朗、热情、幽默、极富爱国热情和浪漫情怀
28. 人员推销的作用表现在
- A. 是企业实现销售的关键
 - B. 是买卖关系的桥梁
 - C. 是对付竞争的砝码
 - D. 是信息传递的载体
 - E. 使企业获取利润的保障

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

三、简答题: 本大题共 6 小题, 每小题 6 分, 共 36 分。

29. 为什么说重复博弈可以使博弈参与人走出“囚徒困境”?
30. 如何理解补偿和交换是谈判力的主要来源之一?
31. 简述约见顾客前销售人员准备工作中要确定的主要问题。
32. 简述示范存在缺陷的原因。
33. 简述评估中间商的标准。
34. 筛选客户的依据有哪些?

四、论述题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

35. 试述谈判者创造共享利益协议的策略。
36. 联系实际说明影响服务质量的差距。



关注“自考大”微信服务号
免费获取海量真题资料

五、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

37. 背景材料：

A 公司与 B 公司就一台印刷设备的销售进行谈判。对于卖方 A 而言，只要超过 2000 美元就可以出售；对于潜在买主 B 来讲，最多只愿意支付 2500 美元。

A 以 2600 美元第一次报价，B 以 2350 美元还价后，A 又提出了 2500 美元的价格。B 还价为 2400 美元，最后，A 又提出“大家各让一步”的价格 2450 美元。最终，B 接受了，且很满意。

问题：

- (1) A、B 公司的保留价格各为多少？
- (2) 为什么 A 公司能获得更大的利益和价值？
- (3) 谈判中，要遵循哪些报价规则与技巧？