

浙江省2010年1月高等教育自学考试商务沟通与谈判试题自考
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/648/2021_2022__E6_B5_99_E6_B1_9F_E7_9C_812_c67_648615.htm

浙江省2010年1月高等教育自学考试商务沟通与谈判试题课程代码：05857一、单项选择题(本大题共20小题，每小题2分，共40分)在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

- 1.沟通噪音根据其来源，可以分为外部噪音、内部噪音和（ ）
A.混合噪音
B.语音噪音
C.中间噪音
D.语义噪音
- 2.积极倾听的原则包括：专心、移情、客观和（ ）
A.积极
B.公正
C.完整
D.及时
- 3.人际关系主要由认知、情感和行为三个因素组成。人际关系的主要调节因素是（ ）
A.沟通
B.认知
C.情感
D.行为
- 4.按沟通的方向来分，组织沟通可分为上行沟通、下行沟通、斜向沟通和（ ）
A.前后沟通
B.左右沟通
C.混合沟通
D.平行沟通
- 5.如果上下级之间信任程度较高，持久性好，则采用的沟通方式是（ ）
A.文件和命令
B.口头指示和通知
C.面对面交流
D.电话与网络
- 6.以下不属于电话沟通优点的是（ ）
A.时间花费少
B.无须双方见面
C.双方比较平等
D.具有很强的掩饰效果
- 7.表现情感最显著、最难掩饰的部分是（ ）
A.语言
B.动作
C.眼神
D.心理
- 8.求职面试的基本程序主要包括五个步骤，第一步是（ ）
A.明确招聘目的
B.岗位工作分析
C.拟订评价标准
D.准备面试问题
- 9.成功的开场是演讲成功的一半，一个好的开场白应该达到两个基本目的：一是迅速使听众明确演讲主题；二是迅速使听众（ ）
A.认识到听讲的价值
B.产生好感
C.明确演讲风格
D.了解时间安排
- 10.一般用于产品生命周期中成长期的广告是（ ）
A.通知

性广告B.说服性广告C.提醒性广告D.测试性广告11.人员推销的基本策略中，诱导性策略又称为（ ）A.“诱发-满足”策略B.“配方-成交”策略C.“刺激-反应”策略D.“需求-满足”策略12.霍夫斯泰德的“五个层面”的国家文化模型中，表现在果断、对金钱和物质的追求的是（ ）A.不确定性规避B.权力化程度C.男性主义D.长期取向13.谈判的基本特征中，不包括（ ）A.利益性B.冲突性C.人际性D.艺术性14.商务谈判人员的心理素质包括创造力与灵活性、自制能力和（ ）A.倾听能力B.语言能力C.推理能力D.随机应变15.以下不属于谈判信息的实地收集方法的是（ ）A.阅读法B.观察法C.面谈法D.访问法16.商务谈判中一个最主要、最关键的内容，因而也往往是双方最下功夫的地方是（ ）A.商品品质B.商品价格C.商品数量D.商品装运17.适用于大型的、复杂的、关系到企业重大利益的谈判，一般采用的模拟谈判方法是（ ）A.全景模拟法B.讨论会模拟法C.列表模拟法D.头脑风暴法18.以下不属于客场谈判的优点的是（ ）A.我方不受干扰，全心全意投入谈判B.必要时，可直接与对方的上司谈判C.临时找专业资料比较方便D.我方没有繁重的接待工作19.报价最理想的时间应当是在做完两件工作之后：一是详细说明产品的优点，二是（ ）A.让对方明白他可以得到的利益B.让对方了解该产品与竞争对手的差异C.让对方理解产品的价值D.让对方了解他的需求20.促使对方让步的策略中，先苦后甜策略也称为（ ）A.软硬兼施策略B.吹毛求疵策略C.红白脸策略D.情绪爆发策略二、简答题（本大题共5小题，每小题6分，共30分）21.简述公共关系的特征。22.简述跨文化沟通的原则。23.简述选择谈判时间考虑的因素。24.简述模拟谈判的作用。25.简述谈判信息

分析的程序。三、论述题（本大题共2小题，每小题9分，共18分）26.试论如何消除商务沟通的障碍。27.试论如何正确运用演讲的技巧。四、案例分析题（本大题12分）28.我们常常以为站在了对方立场，而事实证明很多时候我们并不是站在了对方立场。例如，有人要自杀，打电话来求助，你说：“你不要自杀，这个世界不是很好吗？人活得应该很愉快。”这句话看似站在对方的立场，其实不然。想一想，一个要自杀的人怎么可能体会到这个世界的美好呢？如果体会得到，他就不会产生自杀念头了。可见上一句中“这个世界很好”只是我们自己的立场而已。有一位农夫使尽力气想把小牛赶进牛栏里，可是小牛的脚就好像是被钉牢在地上一样，丝毫不为所动。农夫的太太正好出来，她不慌不忙地把自己的食指放入小牛嘴里让它吮吸，很快就把小牛牵进栏里了。农夫的太太就是站在小牛的立场替它考虑的，她知道小牛现在需要什么。用这样的方法就是大象我们也可以使它移动。站在对方立场就要替他去解决他的问题，从他的角度去思考。比如你的职员要下岗了，你不要对他说：“下岗的又不只你一个，不要难过。”而应该耐心地跟他说：“下岗这件事情在公司是一个政策。不过，我们可以坐下来一起研究研究，你看我能帮什么忙？”至少你是他的经理，更舒服更实际一点的，你可以跟他说：“我先把我这个月的薪水拨四分之一给你。”他会抱着你哭。所以，安慰人的时候不要讲风凉话，要讲切乎实际的话，多站在对方的立场上来思考。有一学者说：“为了让自己成为受人欢迎的人，我们必须培养一种‘设身处地’的能力，也就是抛开自己的立场置身于对方立场的能力。”汽车大王亨利福特说：“如果有所谓成功的秘诀

，那必定就是指要能了解别人的立场。我们除了站在自己的立场上考虑之外，也必须要站在别人的立场上考虑问题的处事能力。”问题：从商务沟通与谈判的角度，你从以上案例中受到了什么启发？百考试题收集整理更多信息请访问:自考论坛，自考网校，在线题库 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com