

浙江省2009年10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_648616.htm 浙江省2009年10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.语言沟通又可细分为口头信息沟通和()A.电话信息沟通B.会议信息沟通C.直接信息沟通D.书面信息沟通

2.商务沟通障碍的产生原因中，往往也是产生许多其他交流障碍的根源的是()A.武断B.偏见C.缺乏了解D.感觉差异

3.人际行为三维理论认为，每一个社会个体在人际互动过程中，都有三种基本的需要，即包容需要、支配需要和()A.自我实现的需要B.生存需要C.情感需要D.发展需要

4.“浇花浇根，交人交心”反映了人际沟通艺术中的()A.真诚相处，以心交流B.相互尊重，求同存异C.严于律己、宽以待人D.设身处地，产生共鸣

5.沟通的主要形式为面谈、信函、备忘录、会议和报告的是()A.上行沟通B.下行沟通C.斜向沟通D.平行沟通

6.顾客与企业进行沟通的最基本，也是最重要的工具和载体是()A.广告B.公共关系C.企业的人员D.企业的产品和服务

7.先入为主要的观点在行为学中被称为()A.第一印象B.首因效应C.偏见D.预判

8.全面倾听包括三个方面的内容，以下哪个不属于该项内容？()A.听取讲话的内容B.注意讲话对象和场所C.注意语调和重音D.注意语速的变化

9.所有语言沟通形式中内容最丰富、最复杂，使用最频繁的是()A.口头语言B.书面语言C.身体语言D.网络语言

10.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：一是迅速使听众产生好感；二是迅速使听众()A.提高情绪B.明确演讲主题C.明确演讲风格D.了解时间安排11.一般用在产品的开拓性阶段，即用于新产品的广告是()A.通知性广告B.说服性广告C.提醒性广告D.测试性广告12.人员推销的基本策略中，针对性策略又称为()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13.“竞争”是西方文化的精髓之一，蕴涵着中国文化的精华的是()A.“中庸”B.“合作”C.“包容”D.“平均”14.具体的商务谈判，包括商务谈判主体、商务谈判环境和()A.商务谈判对象B.商务谈判议题C.商务谈判人员D.商务谈判技术15.谈判班子的组成中，核心成员是()A.经济人员B.专业技术人员C.法律人员D.主谈人16.对手的谈判性格中，超脱细节，总是规划总体蓝图和制定战略的人是()A.贪权者B.说服者C.忠实的执行者D.强硬者17.根据目标对商务谈判的影响程度，可以分为基本目标、二级目标和()A.三级目标B.协议目标C.掩护目标D.次要目标18.对于小型的、常规性的谈判，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19.以下不属于主场谈判的优点的是()A.我方不受干扰，全心全意投入谈判B.以逸待劳，在心理上占据优势C.临时找专业人员比较方便D.发生意外，可直接向上级汇报20.促使对方让步的策略中，软硬兼施策略也称为()A.先苦后甜策略B.吹毛求疵策略C.红白脸策略D.车轮战术策略二、简答题(本大题共5小题，每小题6分，共30分)21.简述消除沟通障碍的方法。22.简述交谈的技巧。23.简述非语言沟通的作用和表现形式。24.简述选拔谈判人员的原则。25.简述公共关

系的作用。三、论述题(本大题共2小题，每小题9分，共18分)26.试论改善组织外部沟通的策略。27.求职面试的基本步骤有哪些？应聘者应注意的沟通问题是什么？四、案例分析题（本大题12分）28.艾森豪威尔是二次大战时的盟军统帅。有一次，他看见一个士兵从早到晚一直挖壕沟，就走过去跟他说：“大兵，现在日子过得还好吧？”士兵一看是将军，敬了个礼后说：“这哪是人过的日子哦！我在这边没日没夜地挖。”艾森豪威尔说：“我想也是，你上来，我们走一走。”艾森豪威尔就带他在那个营区里面绕了一圈，告诉他当一个将军的痛苦和肩膀上挂了几颗星以后，还被参谋长骂的那种难受，打仗前一天晚上睡不着觉的那种压力，以及对未来前途的那种迷惘。最后，艾森豪威尔对士兵说：“我们两个一样，不要看你在坑里面，我在帐篷里面，其实谁的痛苦大还不知道呢，也许你还没死的时候，我就活活地被压力给压死了。”这样绕了一圈以后，又绕到那个坑的附近的时候，那个士兵说：“将军，我看我还是挖我的壕沟吧！”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