

广州城建职业学院 2016 至 2017 学年第二 学期

《 商务谈判与沟通 》 试卷 (E 卷)

适用专业: 营销与策划 考试时间: 100 分钟 考试形式: 闭卷 共 6 页

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 题号 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 七 | 总分 |
| 得分 | | | | | | | | |
| 评卷人 | | | | | | | | |

| | |
|----|----------------------------------|
| 得分 | 一、单项选择题 (每小题 1 分, 共 10 分) |
| | |

1. 谈判是追求 () 的过程。
A、自身利益要求 B、双方利益要求 C、双方不断调整自身需要, 最终达成一致 D、双方为维护自身利益而进行的智力较量
2. 商务谈判中, 作为摸清对方需要, 掌握对方心理的手段是 ()。
A. 问 B. 听 C. 看 D. 说
3. 市场信息的语言组织结构包括文字式结构和 () 结构。
A. 图形式 B. 数据式 C. 表格式 D. 组合式
4. 商务谈判中的讨价还价主要体现在 () 上。
A. 叙 B. 答 C. 问 D. 辩
5. 日本人的谈判风格一般表现为 ()。
A. 直截了当 B. 不讲面子 C. 等级观念弱 D. 集团意识强
6. 价格条款的谈判应由 () 承提。
A. 法律人员 B. 商务人员 C. 财务人员 D. 技术人员
7. 国际商务谈判中, 非人员风险主要有政治风险、自然风险和 ()。
A. 技术风险 B. 市场风险 C. 经济风险 D. 素质风险
8. () 是以假设更优惠条件的口吻来向对方讨价。
A、投石问路 B、刚柔相继 C 引经据典 D、审时度势
9. 运用于第二手资料的调查方法是 ()。
A、访谈法 B、文献法 C、观察法 D、实验法

10. 一般心理禁忌中轻易暴露所卖产品的真实价值, 轻信对方的强硬态度, 属于 ()。
A、戒急 B、戒轻 C、戒狭 D、戒弱

| | |
|----|---------------------------------|
| 得分 | 二、填空题 (每个填空 1 分, 共 20 分) |
| | |

1. () 是指经过双方谈判就商业交易条件正式确立的具有法律效力的主要文件。
2. () 是合同不可分割的组成部分, 与 () 具有同等的法律效力。
3. () 是指在商务谈判中同时与几个供应商或采购商进行谈判, 选择其中最有利于己方的商家进行合作的一种技巧。
4. () 是指通过人的发音器官来表达的语言, 一般理解为 ()。这种语言借助于人的听觉 ()、()。
5. () 是指通过人的 ()、() 等非发音器官来表达的语言, 一般解释为 ()。这种语言借助于人的视觉传递信息、表示 ()。
6. 人类需求的五个层次是 () () () () ()。
7. () 是在实际谈判过程中部分地或全部地放弃己方的意见或利益。
8. () 是在商务谈判中由一方按照固定格式起草书面协议文件的行为。

| | |
|----|----------------------------------|
| 得分 | 三、名词解释题 (每小题 5 分, 共 20 分) |
| | |

- 1、什么是谈判的开局?
- 2、什么是谈判的磋商?
- 3、什么是谈判角色定位?
- 4、什么是谈判的摸底?

| | |
|----|--------------------------------|
| 得分 | 四、问答题 (每小题 5 分, 共 20 分) |
| | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

1. 成功谈判者应具备哪些心理素质？
2. 在涉外商务谈判中应遵循的法律原则是什么？
3. 一项经济合同成立的合法要件有哪些？
4. 构成有效承诺的条件是什么？

| | |
|----|------------------------|
| 得分 | 五、论述题（每小题 10 分，共 20 分） |
| | |

1. 试述如何开局才能收到良好的效果？
2. 试述商品品质的表示方法有哪几种？

| | |
|----|------------------------|
| 得分 | 六、案例题（每小题 10 分，共 10 分） |
| | |

背景资料：

艾柯卡临危受命，出任克莱斯勒汽车公司总经理。此时的克莱斯勒四面楚歌，业务陷于瘫痪，债主讨债，工人罢工。棘手的是，工人觉得待遇过低，要求增加薪资。而艾柯卡为了渡过难关，希望降低工人工资以减缩开支。他把自己由年薪的 36 万美元减为 10 万美元，公司高级职员的工资则降低 10%，随后他找到工会会长要求削减工资，由原来的每小时 20 美元减为每小时 17 美元。人心不稳的工会一下子激起轩然大波，工会会长拒绝答应。双方僵持不下。一天晚上，艾柯卡找到工会谈判委员会，发出了最后命令：“我再给诸位 8 小时的时间考虑，如果明天早上你们仍然坚持不变的话，那就对不起，我只好宣布公司破产！何去何从，悉听君便。”说完，头也不回地走了。工会答应了艾柯卡的要求，并未出现有人估计的骚乱现象。

请回答

- (1) 艾柯卡运用了哪种谈判策略使得工会答应了他的要求？这种谈判策略的特点是什么？
- (2) 选择该种谈判策略的前提条件是什么？应该注意哪些方面？

