

试卷代号:11341

座位号

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2024年7月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. 下列不属于营造低调气氛的方法是()。
 - A. 疲劳战术
 - B. 沉默法
 - C. 问题诱导法
 - D. 指责法
2. 谈判中,将要出现僵局时,双方各持己见,且互不相让,这时,适合采用()。
 - A. 暂时休会策略
 - B. 疲劳策略
 - C. 受限策略
 - D. 先例控制策略
3. 同一商品,针对客户性质、购买数量、需求急缓程度、交货地点、支付方式等的不同,而采用不同的购销价格,这种报价方式是下列哪一种()。
 - A. 差别报价策略
 - B. 报价分割策略
 - C. 报价表达策略
 - D. 报价时机策略
4. 商务谈判的中心环节指的是()。
 - A. 报价还价
 - B. 磋商阶段
 - C. 摸底阶段
 - D. 开局阶段
5. ()是指当谈判结束时,对谈判的结果不能再变,即双方达成的协议或破裂、或中止的状态不得改变。
 - A. 最终性
 - B. 不二性
 - C. 不变性
 - D. 彻底性

6. 下列不属于迫使对方让步的策略的是()。

- A. 情绪爆发策略
- B. 红白脸策略
- C. 最后通牒策略
- D. 互利互惠的让步策略

7. 在书写合同时,谈判双方应该共同参加,以便将双方谈判的成果准确无误、无异议地落实于文字,这体现了合同签订的()原则。

- A. 公平性
- B. 准确性
- C. 一致性
- D. 严谨性

8. ()是指在谈判过程中一方以破裂相威胁,从而达到给对方施加压力牵制对方,最终迫使对方让步的策略。

- A. 折中策略
- B. 声东击西策略
- C. 红白脸策略
- D. 边缘策略

9. 商务谈判中最基本的礼节是()。

- A. 遵时守约
- B. 穿戴整洁
- C. 举止优雅
- D. 讲究排场

10. 法国人忌讳的鸟类是()。

- A. 孔雀
- B. 麻雀
- C. 凤凰
- D. 乌鸦

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. 下列选项中,是报价策略的有()。

- A. 报价起点策略
- B. 协商报价策略
- C. 差别报价策略
- D. 报价表达策略

12. 商务谈判人员在与对方人员交谈时应该注意的礼节有()。

- A. 交谈中语言要得体
- B. 肢体语言要得体
- C. 谈话内容要恰当
- D. 要学会聆听

13. 商务谈判终结的依据有()。

- A. 谈判时间
- B. 所耗时间
- C. 交易条件
- D. 谈判策略

14. 商务谈判终结的原则有()。

- A. 彻底性
- B. 不二性
- C. 条法性
- D. 情理兼备性

15. 商务合同一般包括()。

- A. 约首
- B. 约身
- C. 约尾
- D. 约体

○—○—○

考点名称:

姓名:

学号:

○—○—○

三、配伍题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

16. 横向谈判()
17. 低调气氛()
18. 坦诚式开局策略()
19. 示错印证法()
20. 商务礼节()

A. 是指谈判气氛比较严肃和低落,谈判的一方或双方情绪消极、态度冷淡,这时,不愉快因素构成谈判情势的主导因素。

B. 是指在确定谈判所涉及的主要问题后,开始逐个讨论预先确定的问题,在某一问题上出现矛盾或分歧时,就把这一问题放在后面,讨论其他问题,如此反复进行,直到所有内容都谈妥为止。

C. 是指在与对方的合作中有意地犯一些错误,通过这种方式诱导对方表态,然后根据对方的表态借题发挥,最后达到目的。

D. 是指人们在长期的商务交往活动过程当中形成的表示尊重、友好、问候等的约定俗成的形式和规范。

E. 是指以开诚布公的方式向对手陈述自己的观点和立场,尽快打开谈判局面。

四、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

21. 请列举影响开局气氛的几种因素,并分析它们是如何影响气氛的。(10 分)
22. 请列出谈判摸底的内容。(10 分)

五、案例分析题(本题共 2 小题,每小题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:1972 年 12 月,在欧共体的一次首脑会议上,英国首相撒切尔夫人又一次让人们领教了她的坚毅刚强的“铁娘子”魅力。

她在这次会议上表示,英国在欧共体中负担的费用过多。她说,英国在过去几年中,投入了大笔的资金,却没有获得相应的利益,因此她强烈要求将英国负担的费用每年减少 10 亿英镑。这个高得惊人的要求使各国首脑们脸色发青,他们认为撒切尔夫人的真正目标是减少 3 亿英镑(其实这也是撒切尔夫人的真正意图)。于是他们提议只能削减 2.5 亿英镑,他们认为这个数字是能解决问题的。可是,素有“铁女人”之称的撒切尔夫人是不可能为这样一个在她看来微不足道的数字所动的,她仍然坚持原有的立场,于是,谈判陷入了僵局。一方的提案是每年削减 10 亿英镑,而另一方则只同意削减 2.5 亿英镑,差距太大,双方一时难以协调。

其实,这种情况早在撒切尔夫人的预料之中。她的真实目标并不是 10 亿英镑,但她的策略是以提出的高价,来改变各国首脑的预期目标。然而对手却并没有轻易地改变自己的立场,双方处于一种僵持状态。这时,英国和法国这个在欧共体中处于领导地位的国家相互使用了威胁的手段。撒切尔夫人告诉下议院,原则上按照她提出的方案执行,暗示对手并无选择的余地,同时也在含蓄地警告各国,并对法国施加压力。针对英国的强硬态度,法国也采取了报复的手段,他们在报纸上大肆刊登批评英国的文章,说英国在欧共体中采取低姿态,企图以此来解决问

面对法国的攻击,撒切尔夫人明白,要想让对手接受她提出的目标是非常困难的,因此,必须让对方知道,无论他采取什么手段,英国都不会改变自己的立场,绝不向对手妥协。由于撒切尔夫人顽强的抵制,终于迫使对手作出了很大的让步。一旦对方的立场发生了动摇,撒切尔夫人就逐渐地把欧共体各国首脑的期待转向自己所期待的目标。最后,欧共体终于同意每两年削减 8 亿英镑。

问题:

- (1)撒切尔夫人此次谈判的结果如何?是如何取得的?(10 分)
- (2)这个案例的结果,给我们带来了什么样的启示?(10 分)

24. 案例背景:一个农夫在集市上卖玉米。因为他的玉米棒子特别大,所以吸引了一大堆买主。其中一个买主在挑选的过程中,发现很多玉米棒子上都有虫子,于是他故意大惊小怪地说:“伙计,你的玉米棒子倒是不小,只是虫子太多了,你想卖玉米虫呀?你还是把玉米挑回家吧。”农夫见状,一把从他手中夺过玉米,面带微笑却又一本正经地说:“朋友,我说你是从来没有吃过玉米咋的?我看你连玉米质量的好坏都分不清,玉米上有虫,这说明我在种植中没有施用农药,是天然植物,连虫子都爱吃我的玉米棒子,你这人不识货!”

接着,他又转过脸对其他人说:“各位都是有见识的人,你们评评理,连虫子都不愿吃的玉米棒子就好么?比这小的棒子就好么?价钱比这高的玉米棒子就好么?你们再仔细瞧瞧,我这些虫子都很懂道理。只是在棒子上打了一个洞而已,棒子可还是好棒子呀!我可从来没有见过像他这么说话的虫子呢!”

农夫的一席话,把他的玉米棒子“个子大,好吃,虽然有虫但是售价低”这些特点表达出来了,众人被他的话语说得心服口服,纷纷掏出钱来,不一会儿工夫,农夫的玉米销售一空。

问题:

- (1)在本案例中,农夫是如何运用语言的艺术,从而使问题由不利转向有利的?(10 分)
- (2)根据本案例,请分析说明语言沟通技能对于销售人员工作绩效的重要性。(10 分)

试卷代号:11341

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2024年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. C 2. A 3. A 4. B 5. B
6. D 7. A 8. D 9. A 10. A

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. ACD 12. ABCD 13. ACD 14. ABCD 15. ABC

三、配伍题(本题共5小题,每小题2分,共10分)

16. B 17. A 18. E 19. C 20. D

四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

21. 请列举影响开局气氛的几种因素,并分析它们是如何影响气氛的。(10分)

影响谈判开局气氛的主要因素有:(一)团队因素,主要包括:谈判双方之间的关系;谈判双方实力的对比;谈判座次;传播媒介。(二)个人因素,主要包括:表情;气质;服饰;动作等。这些因素对谈判开局气氛的影响举例(略)。

22. 请列出谈判摸底的内容。(10分)

摸底阶段,谈判双方通过交流,一是交换意见,二是通过各自的陈述和倾听,表明自己的意见和了解对方的意见。交换意见,包括:

(1)谈判目标,(2)谈判计划,(3)谈判的进度,(4)谈判人员。

表明双方意图,包括:(1)己方意图的表明。(2)了解对方意图。

五、案例分析题(本题共2小题,每小题20分,共40分)

23. (1)撒切尔夫人此次谈判实现了预期目标,是一场成功的谈判。撒切尔夫人的真实谈判目标的实现,是通过运用高起点报价策略取得的。

(2)此案例结果带给我们的启示是:①采取高起点报价策略,可以为以后的谈判让步留有较大的空间,有利于在必要的情况下作出一定的妥协;②运用高起点报价策略时,态度要坚定。

24. (1)在本案例中,农夫运用了巧辩中因敌取证法的辩论艺术,从而使问题由不利转向有利的。农夫面对买主的攻击,巧妙地从小方面取得反驳的证据,反守为攻,化被动为主动,使买主欲辩无辞。

(2)根据本案例,我们可以看出,在商务谈判中信息的传递与接收需要谈判人员之间的说、听、问、答、辩等完成。而这些语言沟通技能对销售人员工作绩效影响是非常大的。一个优秀的销售者应该头脑冷静、思维敏捷、论辩严密,而且富有逻辑性。只有这样,才能应对各种局面,摆脱困境,以便在谈判中以不变应万变。