

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学(中央广播电视台)2015年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2016年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 商务谈判是()的一种。
A. 外交谈判 B. 政治谈判
C. 经济谈判 D. 军事谈判
2. ()适用于双方过去有过商务往来,但对方曾有过不太令人满意的表现的情况,己方要通过严谨的态度,引起对方对某些问题的重视。
A. 协商式开局策略
B. 坦诚式开局策略
C. 慎重式开局策略
D. 进攻式开局策略
3. 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
4. ()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
5. ()是指双方当事人之间就合同的主要条款进行磋商、议定,最终确定和认可合同内容的过程。
A. 合同订立 B. 合同签订
C. 合同谈判 D. 合同确立

6. 谈判策略和谈判技巧的根本区别是()的问题。
 A. 为什么与是什么 B. 是什么与应该是什么
 C. 做什么与怎么做 D. 做什么与为什么做
7. 只选取了事物的一个方面就对对手进行要挟或抨击,不作全面公正的评价就妄下结论的谈判方式是()
 A. 以相对为绝对 B. 以现象代替本质
 C. 平行论证 D. 攻其一点,不及其余
8. ()是商务谈判顺利进行的重要条件,运用它旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。
 A. 威胁、劝诱性语言 B. 专业型语言
 C. 礼节性语言 D. 幽默诙谐式语言
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. 日本人忌讳的花是()。
 A. 菊花 B. 荷花
 C. 水仙花 D. 樱花

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 通常,商务谈判的三个不同层次的目标指的是()。
 A. 最低限度目标 B. 可接受目标
 C. 最高期望目标 D. 合理目标
12. 主场谈判的特点是()。
 A. 谈判底气足 B. 客随主便
 C. 内外线谈判 D. 以礼压客
13. 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
14. 商务谈判策略的作用()。
 A. 把握谈判开局和转换谈判态势 B. 引导谈判方向和调节谈判氛围
 C. 掌握谈判进程和构建谈判桥梁 D. 作为谈判的资本和筹码获取市场信息
15. 除肢体语言外,非语言沟通的其他形式有()。
 A. 微笑的语言 B. 时间语言
 C. 眼神的语言 D. 空间位置语言

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

16. 纵向谈判()
17. 高调气氛()
18. 进攻式开局策略()
19. 聚焦深入法()
20. 礼仪()
- A. 是指谈判情势比较热烈,谈判双方积极主动,愉快因素是谈判情势的主导因素。
- B. 是指在确定谈判的主要问题后,逐个讨论每一问题和条款,讨论一个问题,解决一个问题,直到谈判结束。
- C. 是人们自尊和尊重他人的生活规范,是对别人表示尊重的方式。
- D. 是指通过语言和行为来表达己方强硬的态度,从而获得谈判对手必要的尊重,并借此给对方制造心理压力,使谈判顺利进行下去。
- E. 是指先就某一方面的问题做扫描式的提问,得到回复之后,对于最关心的问题,也是对方的隐情所在,再进行深入地询问,不断地提问,最终把问题的症结所在找到。

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试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。
22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 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，企图以此来解决问题。

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：华纳传播公司（后来发展为时代华纳公司）富有传奇色彩的创始人史蒂夫·罗斯打算创立该公司时，他还在从事殡仪馆业务。罗斯放弃原有工作进入更大规模的行业，所采取的一组措施中的一项就是帮助一家小型汽车租赁公司与凯撒·基梅尔就一笔生意进行谈判，后者在纽约市内拥有大约60个停车场，罗斯希望基梅尔允许那家汽车租赁公司使用他的停车场出租汽车，租车的客户可以免费使用停车场。作为回报，罗斯打算给基梅尔提成租车费。

谈判开始前，罗斯彻底调查了基梅尔，在各个方面信息中有一条引起了他的注意。基梅尔是个不折不扣的赛马迷，拥有自己的马，并让它们参加比赛。罗斯知道一些赛马的事，因为他

的姻亲也养马，并且也参加赛马。

当罗斯走进基梅尔的办公室开始谈判时，他做了一件事，此举被后人称为史蒂夫·罗斯经典谈判招数。他很快扫视了整个房间，眼光停留在一张外加框的照片上，照片是基梅尔的一匹马站在一次大规模的马赛冠军组中。他走过去，端详了一会儿，然后故作惊讶地喊到：“这场比赛的 2 号马是莫蒂·罗森塔尔(MORTYROSENTHAL)(罗斯的亲戚)的！”听了这话，基梅尔微笑起来。两人话语投机，后来联手进行了一次非常成功的风险投资。那次成功投资的实体最终发展成为罗斯的首家上市公司。

问题：

- (1)此次谈判得以成功的原因是什么？(10 分)
- (2)在谈判中，罗斯运用了什么谈判方法，塑造了一种什么样的开局气氛？(10 分)

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台)2015年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)
(供参考)

2016年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 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. 谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

五、案例分析(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. 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。

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)此次谈判得以成功的原因是罗斯在谈判前做了充分地准备工作,重点是摸底,即对谈判关键人物个人及其公司情况的摸底。

(2)在谈判中,罗斯运用了协商式开局的谈判方法,塑造了一种高调的开局气氛。

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学(中央广播电视台)2016年春季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2016年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 国外谈判专家一般认为理想的商务谈判队伍的人数不超过()。
A. 7人 B. 3人
C. 4人 D. 10人
2. 一项商务谈判往往涉及很多内容,但()几乎是所有商务谈判的核心内容。
A. 商品品质 B. 价格
C. 交货条件 D. 售后服务
3. 通过某一特殊事件来引发普遍存在于人们心中的感情因素,并使这种感情迸发出来,从而达到营造气氛的目的,这种方法指的是()。
A. 感情攻击法 B. 幽默法
C. 称赞法 D. 诱导法
4. 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
5. 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

6. ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。
 A. 零和谈判 B. 双赢谈判
 C. 加值谈判 D. 竞合谈判
7. 中国人的文化特征是()。
 A. 注重礼节,重人情、讲关系 B. 外露、坦率、热情、滔滔不绝
 C. 保守、刻板、严谨、富有计划性 D. 为人友善、崇尚浪漫、富有幽默感
8. 信息的()要求谈判者在沟通前要有一套完整地危机处理方案,考虑各种可能发生的变化,并作出迅速地调整。
 A. 隐含性 B. 变动性
 C. 针对性 D. 差异性
9. 成交的基本策略不包括()。
 A. 最后让步策略 B. 场外交易策略
 C. 最后期限策略 D. 以退为进策略
10. 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

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 无论是哪一类的商务谈判,合同之内的谈判基本内容包括()。
 A. 价格谈判 B. 合同条款谈判
 C. 交易条件的谈判 D. 谈判议程谈判
12. 谈判信息收集的方法包括()。
 A. 实地考察法 B. 市场调查法
 C. 文献法 D. 实验法
13. 还价时,所依据的内容包括()。
 A. 对方的报价 B. 己方的目标价格
 C. 己方准备还价的次数 D. 交易目标的实际成本
14. 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
15. 商务合同一般包括()。
 A. 约首 B. 约身
 C. 约尾 D. 约体

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

16. 商务谈判()
 17. 模拟谈判()
 18. 协商式开局策略()
 19. 沟通()
 20. 火力侦查法()

- A. 是为了一个设定的目标,将信息、思想、感情在个体或群体间传递,并且达成共同协议的复杂的信息传递过程。
- B. 是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战操练。
- C. 是指不同利益群体之间,以经济利益为目的,就双方的商务往来关系而进行的沟通。
- D. 是指以协商、肯定的语言进行陈述,使对手对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中开展谈判工作。
- E. 是指先主动地抛出一些带有挑衅性的话题,来刺激对方表态,再根据对方的反应判断虚实。

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试比较主场谈判和客场谈判各自的特点。
 22. 商务谈判计划是如何制订的?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:20世纪60年代初期,我国大庆油田的情况在国内外尚未公开。日本人只

是有所耳闻，但始终未明底细。后来，在 1964 年 4 月 26 日《人民日报》上看到“大庆精神大庆人”字句，于是日本人判断：中国的大庆确有其事。但他们仍然不清楚大庆究竟在什么地方。他们从 1966 年 7 月的《中国画报》上看到一张大庆工人艰苦创业的照片，根据照片上人物的衣着，他们断定大庆油田是在冬季为零下 30 摄氏度的中国东北地区，大致在哈尔滨与齐齐哈尔之间。1966 年 10 月，他们又从《人民中国》杂志上看到石油工人王进喜的事迹，从分析中知道：最早钻井是在北安附近着手的，而且从所报道的钻探设备运输情况看，离火车站不会太远。在事迹中有这样一句话：“王进喜一到马家窑位于黑龙江海伦县东南的一个村子，在北安铁路上一个小车站东边 10 多公里处。”这样他们就把大庆油田的位置彻底搞清楚了。搞清楚了位置，日本人又对王进喜的报道进行了分析。由此判定，大庆油田在 1959 年以前就进行了勘探，并且大体知道了大庆油田的规模。后来，他们又从《中国画报》上发现了一张大庆炼油厂反应塔的照片，根据反应塔上的扶手栏杆的粗细与反应塔的直径比例，得知反应塔的内径长为 5 米。到此他们就比较全面掌握了大庆油田的各种情报，于是前来销售其成套炼油设备，并获得了成功。

问题：由以上谈判结果看，日方为什么能掌握谈判的主动权？（20 分）

24. 案例背景：有一次，某百货商场的采购员到一家服装厂采购一批冬季服装。采购员看中一种皮夹克。问服装厂经理：“多少钱一件？”“500 元一件。”“400 元行不行？”“不行，我们这是最低价了，再也不能少。”“咱们商量商量，总不能要什么价就什么价，一点也不能降吧？”服装厂经理感到，冬季马上到来，正是皮夹克的销售旺季，不能轻易让步。所以，很干脆地说：“不能让价，没什么好商量的。”采购员见话一说到这个地步，没什么希望了，扭头就走了。

过了两天，另一家百货商场的采购员又来了。他问服装厂经理：“多少钱一件？”回答依然是“500 元一件”。采购员又说：“我们会多要你的，采购一批，最低可多少钱一件？”“我们只批发，不零售。今年全市批发价都是 500 元一件。”这时，采购员不再还价，而是不慌不忙地检查产品。过了一会儿，采购员说：“你们的厂子是个大厂，信得过，所以我到你们厂来采购。不过，你们这批皮夹克式样有些过时了；去年这个式样还可以，今年已经不流行了。而且颜色也单调。你们只有黑色的，而今年皮夹克的流行色是棕色和天蓝色。”他便说边看其他的产品，突然看到有一件缝制得马虎，口袋有裂痕，马上对经理说：“你看，你们的做工也不如其他厂子精细。”他又边说边检查，又发现有件衣服后背的皮子不好，便说：“你看，你们这衣服的皮子质量也不好。现在顾客对皮子的质量要求特别讲究。这样的皮子和质量怎么能卖这么高的价钱

呢？”这时，经理沉不住气了，并且自己对产品的质量产生了怀疑。于是，经理用商量的口气说：“你要真想买，而且要得多的话，价钱可以商量。你给个价吧！”“这样吧，我们也不能让你们吃亏，我们购 50 件，400 元一件，怎么样？”“价钱太低，而且你们买的也不多。”“那好吧，我们再多买点，买 100 件，每件再加 30 元，行了吧？”“好，我看你也是个痛快人，就依你的意见办！”于是，双方在微笑中达成了协议。

问题：

- (1)前一个采购员为什么没有成功？(10 分)
- (2)后一个采购员的谈判为什么成功了？(10 分)

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台大学)2016年春季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2016年7月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 主场谈判与客场谈判相比较,主场谈判的特点是:谈判底气足;以礼压客;内外线谈判。客场谈判的特点是:语言过关;客随主便;易坐冷板凳。

22. 商务谈判计划是谈判组织为了实施谈判方案所规定的内容而制定的具体措施。具体内容包括:确定谈判的结构框架;制定谈判开始阶段采取的策略;谈判全面开展后,对临时出现的问题,将采取何种措施;决定谈判地点以及安排与谈判有关的各种行政事务。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. 日方在向中方进行销售成套炼油设备之前,对大庆油田进行了调查、了解,收集了大庆油田需求的信息,能够掌握谈判的主动权,实现了销售。

日方就是对公开的新闻资料中的一句话、一张照片、一条消息，加以综合分析，完成了对我大庆油田的调查，为商务谈判提供了可靠的依据。因而在向我国销售成套炼油设备的谈判时，日方谈判人员介绍只有他们的设备适合大庆油田质量、日产量，获得较大的主动权，而我方采购谈判人因无别的选择只好向日方购买。

24. (1)前一个采购人员和服装厂经理只是一般的讨价还价，没有运用任何谈判磋商的策略和技巧，而且又不坚持，轻易放弃，因而谈判没有成功。

(2)后一个采购人员在和服装厂经理的谈判中运用了吹毛求疵的讨价还价策略，又能坚持，所以取得谈判的成功。

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学(中央广播电视台大学)2016年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2017年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 商务谈判有一个临界点,即谈判双方达成协议的()。
A. 最低价格 B. 合理要求
C. 最低要求 D. 最高要求
2. 商务谈判的最低要求指的是()。
A. 最低限度目标 B. 合理目标
C. 最高期望目标 D. 可接受的目标
3. ()适用于谈判双方实力比较接近,双方过去没有商务往来经历的情况。
A. 协商式开局策略 B. 坦诚式开局策略
C. 慎重式开局策略 D. 进攻式开局策略
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
6. ()是从企业的角度出发,指企业对以自身为当事人的合同依法进行订立、履行、变更、解除、转让、终止以及审查、监督、控制等一系列行为的总和。
A. 合同管理 B. 合同归纳
C. 合同起草 D. 合同整合

7. ()是一种让对方在精神上感到满足的谈判策略。
 A. 投其所好 B. 减兵增灶
 C. 恻隐策略 D. 软硬兼施
8. 运用与通常情况下思考问题相反的方法来考虑并解决问题的思维方式是()。
 A. 散射思维 B. 快速思维
 C. 跳跃思维 D. 逆向思维
9. 下列哪项不是倾听的技巧? ()
 A. 听取关键词 B. 给对方创造发言的机会
 C. 及时纠错 D. 反应式倾听
10. 谈判者的衣着打扮主要依据()。
 A. 个人的兴趣 B. 对方的爱好
 C. 场合、年龄、身体、气质 D. 个人的习惯

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 一般来说,谈判都要经过以下三个阶段()。
 A. 谈判的准备阶段
 B. 制定谈判计划
 C. 正式谈判阶段
 D. 谈判的协议执行阶段
12. 一般而言,模拟谈判的方法包括()。
 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
13. 影响开局气氛的因素包括()。
 A. 谈判双方的关系及实力的对比情况 B. 表情、眼神、气质
 C. 服饰、风度 D. 参加会议的人数
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. 商务合同的订立要经过的阶段有()。
 A. 询盘 B. 发盘
 C. 还盘 D. 接受

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

16. 主场谈判()
 17. 谈判气氛()
 18. 非语言沟通()
 19. 散射思维()
 20. 零和谈判()

- A. 是指通过行为而不是语言来进行信息传递和思想沟通的方式,它通过谈判人员的行为、体态,来反映谈判过程中谈判者的身心状态。
- B. 是指在自己所在地组织的谈判,包括自己所居住的国家、城市或办公所在地组织的谈判。
- C. 是指在谈判过程中,谈判双方是“不是你活,就是我死”利益关系,一方的利益获得来源于另一方的利益损失。
- D. 是谈判对手之间的相互态度,以及由此引起的谈判人员的心理、情绪和感觉上的反应。
- E. 是同时对谈判对象和谈判内容的各个方面进行全方位扫描的思维活动形式。

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试谈对模拟谈判的理解。
 22. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:我国某冶金公司要向美国购买一套先进的组合炉,派一高级工程师与美商谈判,为了不负使命,这位高工做了充分的准备工作,他查找了大量有关冶炼组合炉的资料,花了很多精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况等了解的

一清二楚。谈判开始，美商一开口要价 150 万美元。中方工程师列举各国成交价格，使美商目瞪口呆，终于以 80 万美元达成协议。当谈判购买冶炼自动设备时，美商报价 230 万美元，经过讨价还价压到 130 万美元，中方仍然不同意，坚持出价 100 万美元。美商表示不愿继续谈下去了，把合同往中方工程师面前一扔，说：“我们已经作了这么大的让步，贵公司仍不能合作，看来你们没有诚意，这笔生意就算了，明天我们回国了”，中方工程师闻言轻轻一笑，把手一伸，做了一个优雅的请的动作。美商真的走了，冶金公司的其他人有些着急，甚至埋怨工程师不该抠得这么紧。工程师说：“放心吧，他们会回来的。同样的设备，去年他们卖给法国只有 95 万美元，国际市场上这种设备的价格 100 万美元是正常的。”果然不出所料，一个星期后美方又回来继续谈判了。工程师向美商点明了他们与法国的成交价格，美商又愣住了，没有想到眼前这位中国商人如此精明，于是不敢再报虚价，只得说：“现在物价上涨的厉害，比不了去年。”工程师说：“每年物价上涨指数没有超过 6%。一年时间，你们算算，该涨多少？”美商被问得哑口无言，在事实面前，不得不让步，最终以 101 万美元达成了这笔交易。

问题：分析中方在谈判中取得成功的原因及美方处于不利地位的原因。（20 分）

24. 案例背景：美国汽车业“三驾马车”之一的克莱斯勒汽车公司是美国第十六制造企业，但自从进入 20 世纪 70 年代以来该公司却屡遭厄运，从 1970 年至 1978 年的 9 年内，竟有 4 年亏损。在此危难之际，艾柯卡出任总经理。为了维持公司最低限度的生产活动，艾柯卡请求政府给予紧急经济援助，提供贷款担保。

但这一请求引起了美国社会的轩然大波。按照企业自由竞争原则，政府绝不应该给予经济援助。最使艾柯卡感到头痛的是国会为此而举行了听证会。委员会成员坐在半圆形高出地面八尺的会议桌上俯视着证人，而证人必须仰头去看询问者。参议员、银行业务委员会主席威廉·普洛斯迈质问他：“如果保证贷款案获得通过的话，那么政府对克莱斯勒将介入更深，这对你长久以来鼓吹得十分动听的主张（自由企业竞争）来说，不是自相矛盾吗？”

“你说的一点也不错，”艾柯卡回答，“我这一辈子一直都是自由企业的拥护者，我是极不情愿来到这里的，但我们目前的处境进退维谷，除非我们能取得联邦政府的某种保证贷款，否则我根本没办法拯救克莱斯勒。”

他接着说：“我不是在这说谎，其实在座的参议员们都比我清楚，克莱斯勒的请求贷款案并非首开先例。事实上，你们的账目上目前已经已经有了 4090 亿美元的保证贷款吧，因为克莱斯勒是美国的第十大公司，它关系到 60 万人的工作机会。”

艾柯卡随后指出日本汽车正乘虚而入,如果克莱斯勒倒闭了,它的几十万职员就成了日本的佣工,根据财政部的调查资料,如果克莱斯勒倒闭的话,国家在第一年就得为所有失业人口花费 27 亿美元的保险金和福利费。所以他向国会议员们说:“各位眼前有个选择,你们愿意现在就付出 27 亿呢,还是将它的一半多一点作为贷款担保金呢?且日后可全数收回。”持反对意见的国会议员无言以对,贷款终获通过。

问题:

- (1)结合案例内容,谈谈艾柯卡谈判成功的原因是什么,他运用了怎样的谈判方式? (10 分)
- (2)通过这个案例,你能得到什么启示? (10 分)

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台)2016年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 模拟谈判是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战操练。为了更直观地预见谈判前景,对一些重要的、难度较大的谈判,可以采取模拟谈判的方法来改进与完善谈判的准备工作。

22. 讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。其分别适用的情况(略)。

五、案例分析(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. (1)中方在谈判中取得成功的原因是中方花了很多精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况等了解的一清二楚,并且对每年物价上涨指数等与本次交易有关的信息了如指掌;(2)美方处于不利地位的原因是其对谈判对手及其掌握相关信息的情况完全不了解,因而造成其在谈判中处于不利地位。

24. (1)艾柯卡谈判中正确运用了商务谈判逆向思维的艺术方式,并且在谈判前,他掌握了大量详细的能够佐证自己观点、达到谈判目标的信息。因此,艾柯卡谈判取得成功。

(2)通过这个案例,我们不难看出,在谈判中正确运用谈判思维艺术的重要性和谈判前掌握大量相关信息的必要性。

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台大学)2017年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2018年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、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(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. 下列不属于营造低调气氛的方法是()。
A. 疲劳战术法 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(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题 2 分,共 10 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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题 2 分,共 10 分)

16. 纵向谈判()
17. 高调气氛()
18. 进攻式开局策略()
19. 聚焦深入法()
20. 礼仪()
- A. 是指谈判情势比较热烈,谈判双方积极主动,愉快因素是谈判情势的主导因素。
B. 是指在确定谈判的主要问题后,逐个讨论每一问题和条款,讨论一个问题,解决一个问题,直到谈判结束。
C. 是人们自尊和尊重他人的生活规范,是对别人表示尊重的方式。
D. 是指通过语言和行为来表达己方强硬的态度,从而获得谈判对手必要的尊重,并借此给对方制造心理压力,使谈判顺利进行下去。
E. 是指先就某一方面的问题做扫描式的提问,得到回复之后,对于最关心的问题,也是对方的隐情所在,再进行深入地询问,不断地提问,最终把问题的症结所在找到。

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试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。
22. 试列出谈判摸底的内容。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 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。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“铁娘子”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,英国和法国两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,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,企图以此来解决问题。

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?
- (2)这个案例的结果,给我们带来了什么样的启示?

24.

案例背景:一个谈判小组代表日本航空公司和美国一家公司谈判。会谈从早上 8 点开始,进行了两个半小时。美国代表以压倒性的准备资料淹没了日方代表,他们用图表解说、电脑计算、屏幕显示、各种数据资料来回答日方提出的报价。而在整个过程中,日方代表只是认真倾听和记录。当美方代表征求日方代表的意见时,日方代表面带微笑地说:“我们看不懂,要回去研究一下。”

数星期后,日方又派出了第二个谈判小组,又是提问题,做记录,美方代表照讲不误。然后又派出第三个谈判小组,故伎重演,美国人讲得不耐烦了,几乎对达成协议不再抱什么希望。接着,日本人又派出了前几个小组联合组成的谈判代表团来同美国人谈判,弄得美国人不知所措。因为他们完全不了解日本人的企图,而他们自己的底细则全盘交给了日本人。当然,日本人大获全胜,美国人在谈判中的被动地位便可想而知了。

问题:案例中日本人运用的是什么谈判策略?给我们的启发是什么?

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学(中央广播电视台)2017年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2018年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. 2. 3. 4. 5.
6. 7. 8. 9. 10.

得分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题2分,共10分)

11. 12. 13. 14. 15.

得分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

16. 17. 18. 19. 20.

得分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21.

22.

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23.

24.

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台)2017年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 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(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 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. 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(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. 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。

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. 在本案例中,日方运用的是疲劳策略。

本案例给我们的启发是:当在谈判中遇到趾高气扬、十分自大的对手时,疲劳策略是一个很有效地策略。通过疲劳策略,能使趾高气扬的对手感觉疲劳生厌,并能逐渐磨去他的锐气,从而扭转不利或被动的局面。

采用这种战术,需要注意:谈判前期要作好思想准备,面对对方的盛气凌人的要求应采用回避、周旋的方针,到谈判后期,即使己方已经占据了谈判的上风,也不要采用盛气凌人的态度,切忌不要以硬碰硬,以免引起对立,使谈判破裂。

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台大学)2018年春季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2018年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、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(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. ()是指双方当事人之间就合同的主要条款进行磋商、议定,最终确定和认可合同内容的过程。

- A. 合同订立
- B. 合同签订
- C. 合同谈判
- D. 合同确立

2. ()是指企业对以自身为当事人的合同依法进行订立、履行、变更、解除、转让、终止以及审查、监督、控制等一系列行为的总和。

- A. 合同管理
- B. 合同归纳
- C. 合同起草
- D. 合同整合

3. 谈判策略和谈判技巧的根本区别是()的问题。

- A. 为什么与是什么
- B. 是什么与应该是什么
- C. 做什么与怎么做
- D. 做什么与为什么做

4. ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。
- A. 零和谈判 B. 双赢谈判
C. 加值谈判 D. 竞合谈判
5. 中国人的文化特征是()。
- A. 注重礼节,重人情、讲关系
B. 外露、坦率、热情、滔滔不绝
C. 保守、刻板、严谨、富有计划性
D. 为人友善、崇尚浪漫、富有幽默感
6. ()是一种让对方在精神上感到满足的谈判策略。
- A. 投其所好 B. 减兵增灶
C. 恰好策略 D. 软硬兼施
7. 只选取了事物的一个方面就对对手进行要挟或抨击,不作全面公正的评价就妄下结论的谈判方式是()。
- A. 以相对为绝对
B. 以现象代替本质
C. 平行论证
D. 攻其一点,不及其余
8. ()是进攻和防卫的有效论战武器。
- A. 散射思维 B. 快速思维
C. 跳跃思维 D. 逆向思维
9. 信息的()要求谈判者在沟通前要有一套完整的危机处理方案,考虑各种可能发生的变化,并作出迅速地调整。
- A. 隐含性 B. 变动性
C. 针对性 D. 差异性
10. ()是商务谈判顺利进行的重要条件,运用它旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。
- A. 威胁、劝诱性语言 B. 专业型语言
C. 礼节性语言 D. 幽默诙谐式语言

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。

(每题 2 分,共 10 分)

11. 商务谈判策略的作用()。
- A. 把握谈判开局和转换谈判态势
 - B. 引导谈判方向和调节谈判氛围
 - C. 掌握谈判进程和构建谈判桥梁
 - D. 作为谈判的资本和筹码获取市场信息
12. 商务合同一般包括:()。
- A. 约首
 - B. 约身
 - C. 约尾
 - D. 约体
13. 国际商务谈判中正式谈判阶段包括()。
- A. 询盘
 - B. 发盘
 - C. 还盘
 - D. 接受
14. 除肢体语言外,非语言沟通的其他形式有()。
- A. 微笑的语言
 - B. 时间语言
 - C. 眼神的语言
 - D. 空间位置语言
15. 一场谈判的总成本是()几部分成本的总和。
- A. 为了达成协议所作出的所有让步之和
 - B. 为洽谈而耗费的各种资源之和
 - C. 未达成协议
 - D. 商务谈判的机会成本
- 三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题 2 分,共 10 分)**
16. 主场谈判()
17. 谈判气氛()
18. 非语言沟通()
19. 散射思维()
20. 零和谈判()
- A. 是指通过行为而不是语言来进行信息传递和思想沟通的方式,它通过谈判人员的行为、体态,来反映谈判过程中谈判者的身心状态。

- B. 是指在自己所在地组织的谈判,包括自己所居住的国家(地区)、城市或办公所在地组织的谈判。
- C. 是指在谈判过程中,谈判双方属于“不是你活,就是我死”利益关系,一方的利益获得来源于另一方的利益损失。
- D. 是指谈判对手之间的相互态度,以及由此引起的谈判人员的心理、情绪和感觉上的反应。
- E. 是同时对谈判对象和谈判内容的各个方面进行全方位扫描的思维活动形式。

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

- 21. 商务谈判计划是如何制订的?
- 22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23.

案例背景:有一次,某百货商场的采购员到一家服装厂采购一批冬季服装。采购员看中一款皮夹克。问服装厂经理:“多少钱一件?”“500 元一件。”“400 元行不行?”“不行,我们这是最低价了,再也不能少。”“咱们商量商量,总不能要什么价就什么价,一点也不能降吧?”服装厂经理感到,冬季马上到来,正是皮夹克的销售旺季,不能轻易让步。所以,很干脆地说:“不能让价,没什么好商量的。”采购员见话说到这个地步,没什么希望了,扭头就走了。

过了两天,另一家百货商场的采购员又来了。他问服装厂经理:“多少钱一件?”回答依然是“500 元一件”。采购员又说:“我们会多要你的,采购一批,最低可多少钱一件?”“我们只批发,不零卖。今年全市批发价都是 500 元一件。”这时,采购员不再还价,而是不慌不忙地检查产品。过了一会儿,采购员说:“你们的厂子是个大厂,信得过,所以我到你们厂来采购。不过,你们这批皮夹克式样有些过时了,去年这个式样还可以,今年已经不流行了。而且颜色也单调,你们只有黑色的,而今年皮夹克的流行色是棕色和天蓝色。”他边说边看其他的产品,突然看到有一件缝制得马虎,口袋有裂痕,马上对经理说:“你看,你们的做工也不如其他厂子精细。”他又边说边检查,又发现有件衣服后背的皮子不好,便说:“你看,你们这衣服的皮子质量也不好。现在顾客对皮子的质量要求特别讲究。这样的皮子和质量怎么能卖这么高的价钱呢?”这时,经理沉不住气了,并且自己对产品的质量产生了怀疑。于是,经理用商量的口气说:“你要真想买,而且要得多的话,价钱可以商量。你给个价吧!”“这样吧,我们也不能让你们吃亏,我们购 50 件,400 元一件,怎么样?”“价钱太低,而且你们买的也不多。”“那好吧,我们再多买点,买 100 件,每件再加 30 元,行了吧?”“好,我看你也是个痛快人,就依你的意见办!”于是,双方在微笑中达成了协议。

问题:

- (1)前一个采购员为什么没有成功?
- (2)后一个采购员的谈判为什么成功了?

24.

案例背景:美国汽车业“三驾马车”之一的克莱斯勒汽车公司是美国第十大制造企业,但自从进入20世纪70年代以来该公司却屡遭厄运,从1970年至1978年的9年内,竟有4年亏损,在此危难之际,艾柯卡出任总经理。为了维持公司最低限度的生产活动,艾柯卡请求政府给予紧急经济援助,提供贷款担保。

但这一请求引起了美国社会的轩然大波。按照企业自由竞争原则,政府绝不应该给予经济援助。最使艾柯卡感到头痛的是国会为此而举行了听证会。委员会成员坐在半圆形高出地面八尺的会议桌上俯视着证人,而证人必须仰头去看询问者。参议员、银行业务委员会主席威廉·普洛斯迈质问他:“如果保证贷款案获得通过的话,那么政府对克莱斯勒将介入更深,这对你长久以来鼓吹得十分动听的主张(自由企业竞争)来说,不是自相矛盾吗?”

“你说的一点也不错,”艾柯卡回答,“我这一辈子一直都是自由企业的拥护者,我是极不情愿来到这里的,但我们目前的处境进退维谷,除非我们能取得联邦政府的某种保证贷款,否则我根本没办法拯救克莱斯勒。”

他接着说:“我不是在这说谎,其实在座的参议员们都比我清楚,克莱斯勒的请求贷款案并非首开先例。事实上,你们的账目上目前已有4090亿美元的保证贷款吧,因为克莱斯勒乃是美国的第十大公司,它关系到60万人的工作机会。”

艾柯卡随后指出日本汽车正乘虚而入,如果克莱斯勒倒闭了,它的几十万职员就成了日本的佣工,根据财政部的调查资料,如果克莱斯勒倒闭的话,国家在第一年就得为所有失业人口花费27亿美元的保险金和福利费。所以他向国会议员们说:“各位眼前有个选择,你们愿意现在就付出27亿呢,还是将它的一半多一点作为贷款担保金呢?且日后可全数收回。”持反对意见的国会议员无言以对,贷款终获通过。

问题:

- (1)结合课本相关内容,谈谈艾柯卡谈判成功的原因是什么,他运用了怎样的谈判方式?
- (2)通过这个案例,你能得到什么启示?

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学(中央广播电视台)2018年春季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答题纸(开卷)

2018年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. 2. 3. 4. 5.
6. 7. 8. 9. 10.

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题2分,共10分)

11. 12. 13. 14. 15.

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

16. 17. 18. 19. 20.

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21.
22.

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23.
24.

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台)2018年春季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题2分,共10分)

11. ABCD 12. ABC 13. ABCD 14. BD 15. ABD

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 商务谈判计划是谈判组织为了实施谈判方案所规定的内容而制定的具体措施。具体内容包括:确定谈判的结构框架;制定谈判开始阶段采取的策略;谈判全面开展后,对临时出现的问题,将采取何种措施;决定谈判地点以及安排与谈判有关的各种行政事务。

22. 谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. (1)前一个采购人员和服装厂经理只是一般的讨价还价,没有运用任何谈判磋商的策略和技巧,而且又不坚持,轻易放弃,因而谈判没有成功。

(2)后一个采购人员在和服装厂经理的谈判中运用了吹毛求疵的讨价还价策略,又能坚持,所以取得谈判的成功。

24. (1)艾柯卡谈判中正确运用了商务谈判逆向思维的艺术方式,并且在谈判前,他掌握了大量详细的能够佐证自己观点、达到谈判目标的信息。因此,艾柯卡谈判取得成功。

(2)通过这个案例,我们不难看出,在谈判中正确运用谈判思维艺术的重要性和谈判前掌握大量相关信息的必要性。

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台大学)2018年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2019年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、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(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. 商务谈判有一个临界点,即谈判双方达成协议的()。
A. 最低价格 B. 合理要求
C. 最高要求 D. 最低要求

2. 商务谈判是()的一种。
A. 外交谈判 B. 政治谈判
C. 经济谈判 D. 军事谈判

3. 国外谈判专家一般认为理想的商务谈判队伍的人数不超过()。
A. 7人 B. 3人
C. 4人 D. 10人

4. 一般来说,()适用于那些交易条件比较规范、明确,谈判双方比较了解的谈判。

- A. 书面谈判
- B. 口头谈判
- C. 个人谈判
- D. 小组谈判

5. 一项商务谈判往往涉及很多内容,但()几乎是所有商务谈判的核心内容。

- A. 商品品质
- B. 价格
- C. 交货条件
- D. 售后服务

6. 商务谈判的最低要求指的是()。

- A. 最低限度目标
- B. 合理目标
- C. 最高期望目标
- D. 可接受的目标

7. ()适用于双方过去有过商务往来,但对方曾有过不太令人满意的表现的情况,己方要通过严谨的态度,引起对方对某些问题的重视。

- A. 协商式开局策略
- B. 坦诚式开局策略
- C. 慎重式开局策略
- D. 进攻式开局策略

8. 一般而言,()适用于小型的、常规性的商务谈判。

- A. 全景模拟法
- B. 列表模拟法
- C. 讨论会模拟法
- D. 以上选项都适用

9. 通过某一特殊事件来引发普遍存在于人们心中的感情因素,并使这种感情迸发出来,从而达到营造气氛的目的,这种方法指的是()。

- A. 感情攻击法
- B. 幽默法
- C. 称赞法
- D. 诱导法

10. 谈判者的衣着打扮主要依据()。

- A. 个人的兴趣
- B. 对方的爱好
- C. 场合、年龄、身体、气质
- D. 个人的习惯

**二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。
每题 2 分,共 10 分)**

11. 一般而言,模拟谈判的方法包括()。
- 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
12. 主场谈判的特点是()。
- A. 谈判底气足 B. 客随主便
C. 内外线谈判 D. 以礼压客
13. 以下几项,属于对抗策略的有()。
- A. 声东击西策略 B. 先例控制策略
C. 疲劳策略 D. 摸底策略
14. 还价时,所依据的内容包括()。
- A. 对方的报价 B. 己方的目标价格
C. 己方准备还价的次数 D. 交易目标的实际成本
15. 影响开局气氛的因素包括()。
- A. 谈判双方的关系及实力的对比情况 B. 表情、眼神、气质
C. 服饰、风度 D. 参加会议的人数

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题 2 分,共 10 分)

16. 商务谈判()
17. 模拟谈判()
18. 协商式开局策略()
19. 沟通()
20. 火力侦查法()

- A. 是为了一个设定的目标,将信息、思想、感情在个体或群体间传递,并且达成共同协议的复杂的信息传递过程。
- B. 是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战操练。
- C. 是指不同利益群体之间,以经济利益为目的,就双方的商务往来关系而进行的沟通。
- D. 是指以协商、肯定的语言进行陈述,使对手对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中开展谈判工作。
- E. 是指先主动地抛出一些带有挑衅性的话题,来刺激对方表态,再根据对方的反应判断虚实。

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

- 21. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?
- 22. 请阐述合同合法性审核的内容。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23.

案例背景:华纳传播公司(后来发展为时代华纳公司)富有传奇色彩的创始人史蒂夫·罗斯打算创立该公司时,他还在从事殡仪馆业务。罗斯放弃原有工作进入更大规模的行业,所采取的一组措施中的一项就是帮助一家小型汽车租赁公司与凯撒·基梅尔就一笔生意进行谈判,后者在纽约市内拥有大约 60 个停车场,罗斯希望基梅尔允许那家汽车租赁公司使用他的停车场出租汽车,租车的客户可以免费使用停车场。作为回报,罗斯打算给基梅尔提成租车费。

谈判开始前,罗斯彻底调查了基梅尔,在各个方面信息中有一条引起了他的注意。基梅尔是个不折不扣的赛马迷,拥有自己的马,并让它们参加比赛。罗斯知道一些赛马的事,因为他的姻亲也养马,并且也参加赛马。

当罗斯走进基梅尔的办公室开始谈判时,他做了一件事,此举被后人称为史蒂夫·罗斯经典谈判招数。他很快扫视了整个房间,眼光停留在一张外加框的照片上,照片是基梅尔的一匹马站在一次大规模的赛马冠军组中。他走过去,端详了一会儿,然后故作惊讶地喊到:“这场比赛的 2 号马是莫蒂·罗森塔尔(MORTYROSENTHAL)(罗斯的亲戚)的!”听了这话,基梅尔微笑起来。两人话语投机,后来联手进行了一次非常成功的风险投资。那次成功投资的实体最终发展成为罗斯的首家上市公司。

问题：

- (1)此次谈判得以成功的原因是什么？
- (2)在谈判中，罗斯运用了什么谈判方法，塑造了一种什么样的开局气氛？

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？
- (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。

试卷代号:1341

座位号

国家开放大学(中央广播电视台)2018年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答题纸(开卷)

2019年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题2分,共20分)

1. 2. 3. 4. 5.
6. 7. 8. 9. 10.

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。每题2分,共10分)

11. 12. 13. 14. 15.

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

16. 17. 18. 19. 20.

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21.

22.

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23.

24.

试卷代号:1341

国家开放大学(中央广播电视台)2018年秋季学期“开放本科”期末考试

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填在答题纸上。每题

2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填在答题纸上。

每题2分,共10分)

- | | | | | |
|---------|---------|--------|----------|---------|
| 11. ABC | 12. ACD | 13. BC | 14. ABCD | 15. ABC |
|---------|---------|--------|----------|---------|

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在答题纸上。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。其分别适用的情况(略)。

22. 答案:审查商务合同的合法性时,可以从以下几个方面来分别核查:

(1)主体。(2)内容。(3)意思表示。(4)文字表述。(5)签订手续和形式。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23.(1)此次谈判得以成功的原因是罗斯在谈判前做了充分地准备工作,重点是摸底,即对谈判关键人物个人及其公司情况的摸底。

(2)在谈判中,罗斯运用了协商式开局的谈判方法,塑造了一种高调的开局气氛。

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,巧妙地从买主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。

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2019年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 商务谈判有一个临界点,即谈判双方达成协议的()。
 - A. 最低价格
 - B. 合理要求
 - C. 最低要求
 - D. 最高要求
2. 商务谈判是()的一种。
 - A. 外交谈判
 - B. 政治谈判
 - C. 经济谈判
 - D. 军事谈判
3. ()适用于谈判双方实力比较接近,双方过去没有商务往来经历的情况。
 - A. 协商式开局策略
 - B. 坦诚式开局策略
 - C. 慎重式开局策略
 - D. 进攻式开局策略
4. 商务谈判的中心环节是()。
 - A. 报价还价
 - B. 磋商阶段
 - C. 摸底阶段
 - D. 开局阶段
5. ()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

6. ()是指企业对以自身为当事人的合同依法进行订立、履行、变更、解除、转让、终止以及审查、监督、控制等一系列行为的总和。

- A. 合同管理
- B. 合同归纳
- C. 合同起草
- D. 合同整合

7. ()是一种让对方在精神上感到满足的谈判策略。

- A. 投其所好
- B. 减兵增灶
- C. 恻隐策略
- D. 软硬兼施

8. 运用与通常情况下思考问题相反的方法来考虑并解决问题的思维方式是()。

- A. 散射思维
- B. 快速思维
- C. 跳跃思维
- D. 逆向思维

9. 下列不属于倾听的技巧的是()。

- A. 听取关键词
- B. 给对方创造发言的机会
- C. 及时纠错
- D. 反应式倾听

10. 谈判者的衣着打扮主要依据()。

- A. 个人的兴趣
- B. 对方的爱好
- C. 场合、年龄、身体、气质
- D. 个人的习惯

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 一般来说,谈判都要经过以下三个阶段()。

- A. 谈判的准备阶段
- B. 制定谈判计划
- C. 正式谈判阶段
- D. 谈判的协议执行阶段

12. 一般而言,模拟谈判的方法包括()。

- 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

13. 影响开局气氛的因素包括()。

- A. 谈判双方的关系及实力的对比情况
- B. 表情、眼神、气质
- C. 服饰、风度
- D. 参加会议的人数

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. 商务合同的订立要经过的阶段有()。

 - A. 询盘
 - B. 发盘
 - C. 还盘
 - D. 接受

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

- A. 是指通过行为而不是语言来进行信息传递和思想沟通的方式,它通过谈判人员的行为、体态,来反映谈判过程中谈判者的身心状态。
 - B. 是指在自己所在地组织的谈判,包括自己所居住的国家、城市或办公所在地组织的谈判。
 - C. 是指在谈判过程中,谈判双方是“不是你活,就是我死”利益关系,一方的利益获得来源于另一方的利益损失。
 - D. 是谈判对手之间的相互态度,以及由此引起的谈判人员的心理、情绪和感觉上的反应。
 - E. 是同时对谈判对象和谈判内容的各个方面进行全方位扫描的思维活动形式。

- 16. 主场谈判()
 - 17. 谈判气氛()
 - 18. 非语言沟通()
 - 19. 散射思维()
 - 20. 零和谈判()

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试述对模拟谈判的理解。
 22. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:有一位妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子,这两个孩子便讨论起来如何分这个橙子。两个人吵来吵去,最终达成了一致意见,由一个孩子负责切橙子,而另一个孩子

先挑选橙子。结果,这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子,高高兴兴地拿回家去了。

第一个孩子把半个橙子拿到家,把皮剥掉扔进了垃圾桶,把果肉放到果汁机上打果汁喝。另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进了垃圾桶,把橙子皮留下来磨碎了,混在面粉里烤蛋糕吃。

问题:

(1)发生在两个孩子之间的这场谈判是成功的谈判吗?为什么?(10分)

(2)这个案例给予我们什么样的启示?(10分)

24. 案例背景:美国汽车业“三驾马车”之一的克莱斯勒汽车公司是美国第十大制造企业,但自从进入20世纪70年代以来该公司却屡遭厄运,从1970年至1978年的9年内,竟有4年亏损。在此危难之际,艾柯卡出任总经理。为了维持公司最低限度的生产活动,艾柯卡请求政府给予紧急经济援助,提供贷款担保。

但这一请求引起了美国社会的轩然大波。按照企业自由竞争原则,政府绝不应该给予经济援助。最使艾柯卡感到头痛的是国会为此而举行了听证会。委员会成员坐在半圆形高出地面八尺的会议桌上俯视着证人,而证人必须仰头去看询问者。参议员、银行业务委员会主席威廉·普洛斯迈质问他:“如果保证贷款案获得通过的话,那么政府对克莱斯勒将介入更深,这对你长久以来鼓吹得十分动听的主张(自由企业竞争)来说,不是自相矛盾吗?”

“你说的一点也不错,”艾柯卡回答,“我这一辈子一直都是自由企业的拥护者,我是极不情愿来到这里的,但我们目前的处境进退维谷,除非我们能取得联邦政府的某种保证贷款,否则我根本没办法拯救克莱斯勒。”

他接着说:“我不是在这说谎,其实在座的参议员们都比我清楚,克莱斯勒的请求贷款案并非首开先例。事实上,你们的账目上目前已经有了4090亿美元的保证贷款吧,因为克莱斯勒乃是美国的第十大公司,它关系到60万人的工作机会。”

艾柯卡随后指出日本汽车正乘虚而入,如果克莱斯勒倒闭了,它的几十万职员就成了日本的佣工,根据财政部的调查资料,如果克莱斯勒倒闭的话,国家在第一年就得为所有失业人口花费27亿美元的保险金和福利费。所以他向国会议员们说:“各位眼前有个选择,你们愿意现在就付出27亿呢,还是将它的一半多一点作为贷款担保金呢?且日后可全数收回。”持反对意见的国会议员无言以对,贷款终获通过。

问题:

(1)结合案例内容,谈谈艾柯卡谈判成功的原因是什么?他运用了怎样的谈判方式?(10分)

(2)通过这个案例,你能得到什么启示?(10分)

试卷代号:1341

国家开放大学2019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)

2019年7月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 试述对模拟谈判的理解。

模拟谈判是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战演练。为了更直观地预见谈判前景,对一些重要的、难度较大的谈判,可以采取模拟谈判的方法来改进与完善谈判的准备工作。

22. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种?

讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。

五、案例分析(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23.(1)从某种角度上来说,两个孩子的谈判是成功的,但是只成功了一半。首先这两个孩

子采取的分橙子的方式,构筑了相互制约条件下的“地位的平等”,创造了“互惠的条件”,利益相互依赖,才促成了自愿让渡。但是虽然两个孩子各自拿到了看似公平的一半,然而,他们各自得到的东西却未物尽其用。这说明,他们在事先并未做好沟通,没有事先申明价值,而这导致了双方盲目追求形式上和立场上的公平,结果,双方各自的利益并未在谈判中达到最大化。假设两个孩子先充分交流各自所需,那么他们会想办法将皮和果肉分开,一个拿果肉去榨果汁,另一个拿皮去做烤蛋糕。这样的结果无疑是最理想的。

(2)商务谈判的过程实际上也是一样。要遵守商务谈判原则,并不是一味固守立场,追求寸步不让,而是要与对方充分交流,彼此从双方的最大利益出发,创造各种解决方案,用相对较小的让步来换得最大的利益。而判断一场谈判是否成功的标准,要从多个角度出发,成功的谈判应该是既达成了某项协议,又尽可能接近双方所追求的最佳目标。

24. (1)艾柯卡在谈判中正确运用了商务谈判逆向思维的艺术方式,并且在谈判前,他掌握了大量详细的能够佐证自己观点、达到谈判目标的信息。因此,艾柯卡谈判取得成功。

(2)通过这个案例,我们不难看出,在谈判中正确运用谈判思维艺术的重要性和谈判前掌握大量相关信息的必要性。

试卷代号:1341

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2020年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 商务谈判是()的一种。
A. 外交谈判 B. 政治谈判
C. 经济谈判 D. 军事谈判
2. ()适用于双方过去有过商务往来,但对方曾有过不太令人满意的表现的情况,己方要通过严谨的态度,引起对方对某些问题的重视。
A. 协商式开局策略 B. 坦诚式开局策略
C. 慎重式开局策略 D. 进攻式开局策略
3. 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
4. ()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
5. 谈判各方经过磋商达成合意而依法订立的设立、变更、终止各方权利义务关系的协议就是()。
A. 商务合同 B. 商务谈判
C. 商务要约 D. 合作谈判

6. 谈判策略和谈判技巧的根本区别是()的问题。
 A. 为什么与是什么 B. 是什么与应该是什么
 C. 做什么与怎么做 D. 做什么与为什么做
7. 只选取了事物的一个方面就对对手进行要挟或抨击,不作全面公正的评价就妄下结论的谈判方式是()。
 A. 以相对为绝对 B. 以现象代替本质
 C. 平行论证 D. 攻其一点,不及其余
8. ()是商务谈判顺利进行的重要条件,运用它旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。
 A. 威胁、劝诱性语言 B. 专业型语言
 C. 礼节性语言 D. 幽默诙谐式语言
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. 日本人忌讳的花是()。
 A. 菊花 B. 荷花
 C. 水仙花 D. 樱花

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 通常,商务谈判的三个不同层次的目标指的是()。
 A. 最低限度目标 B. 可接受目标
 C. 最高期望目标 D. 合理目标
12. 主场谈判的特点是()。
 A. 谈判底气足 B. 客随主便
 C. 内外线谈判 D. 以礼压客
13. 下列选项中,属于报价策略的有()。
 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
14. 商务谈判策略的作用()。
 A. 把握谈判开局和转换谈判态势 B. 引导谈判方向和调节谈判氛围
 C. 掌握谈判进程和构建谈判桥梁 D. 作为谈判的资本和筹码获取市场信息

15. 除肢体语言外,非语言沟通的其他形式有()。

- A. 微笑的语言 B. 时间语言
C. 眼神的语言 D. 空间位置语言

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

- A. 是指谈判情势比较热烈,谈判双方积极主动,愉快因素是谈判情势的主导因素。
B. 是指在确定谈判的主要问题后,逐个讨论每一问题和条款,讨论一个问题,解决一个问题,直到谈判结束。
C. 是人们自尊和尊重他人的生活规范,是对别人表示尊重的方式。
D. 是指通过语言和行为来表达己方强硬的态度,从而获得谈判对手必要的尊重,并借此给对方制造心理压力,使谈判顺利进行下去。
E. 是指先就某一方面的问题做扫描式的提问,得到回复之后,对于最关心的问题,也是对方的隐情所在,再进行深入地询问,不断地提问,最终找到了问题的症结所在。

16. 纵向谈判()
17. 高调气氛()
18. 进攻式开局策略()
19. 聚焦深入法()
20. 礼仪()

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试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。
22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:一名飞机推销员到新德里推销飞机,想在印度航空市场上占有一席之地。没想到,当他打电话给有决定权的某印度将军时,对方反应十分冷淡,根本不愿与他见面。最后,在推销员的一再要求下,将军才勉强答应给他 10 分钟的见面时间。

推销员决定要利用这 10 分钟的时间改变将军的印象。当他跨入将军的办公室时,满面春风地对将军说:“将军阁下,我衷心地向您道谢。因为您使我得到了一个十分幸运的机会,在我过生日的这一天,又回到了出生地。”“什么,您出生在印度吗?”将军半信半疑地问道。“是的!”推销员借机打开了话题,“1933 年的今天,我出生在贵国的名城孟买,当时我的父亲是英国某公司驻印度的代表。”

10 分钟过去了,将军丝毫没有结束谈话的意思,他被推销员绘声绘色的讲述深深地吸引住了,并邀请他共进午餐。这时,推销员从公文包中取出一张颜色已经泛黄的照片,双手捧着,恭恭敬敬地请将军看。“这不是圣雄甘地吗?”将军惊讶地问。“是的,您再仔细看一下那个小孩,那就是我。4 岁时,我和父亲一道回国,在途中十分幸运地与圣雄甘地同乘一条船,照片就是那时我父亲为我们拍摄的。我父亲一直把它当作最珍贵的礼物珍藏着,这次因为我要去拜祭圣雄甘地的陵墓,父亲才把照片给了我。”“我十分感谢你对圣雄甘地和印度人民的友好感情。”将军紧紧握住了推销员的手。

午餐自然是在亲切无比的气氛中进行的,二人像是一对久别重逢的老朋友,越说越投机。当二人告别时,不用说,这宗本来希望渺茫的大买卖已经成交了。

问题:

(1)此次谈判得以成功的原因是什么? (10 分)

(2)这个案例给我们哪些启示? (10 分)

24. 案例背景:华纳传播公司(后来发展为时代华纳公司)富有传奇色彩的创始人史蒂夫·罗斯打算创立该公司时,他还在从事殡仪馆业务。罗斯放弃原有工作进入更大规模的行业,所采取的一组措施中的一项就是帮助一家小型汽车租赁公司与凯撒·基梅尔就一笔生意进行谈判,后者在纽约市内拥有大约 60 个停车场,罗斯希望基梅尔允许那家汽车租赁公司使用他的停车场出租汽车,租车的客户可以免费使用停车场。作为回报,罗斯打算给基梅尔提成租车费。

谈判开始前,罗斯彻底调查了基梅尔,在各个方面信息中有一条引起了他的注意。基梅尔是个不折不扣的赛马迷,有自己的马,并让它们参加比赛。罗斯知道一些赛马的事,因为他的姻亲也养马,并且也参加赛马。

当罗斯走进基梅尔的办公室开始谈判时,他做了一件事,此举被后人称为史蒂夫·罗斯经典谈判招数。他很快扫视了整个房间,眼光停留在一张外加框的照片上,照片是基梅尔的一匹马站在一次大规模的马赛冠军组中。他走过去,端详了一会儿,然后故作惊讶地喊到:“这场比赛的 2 号马是莫蒂·罗森塔尔(MORTY ROSENTHAL)(罗斯的亲戚)的!”听了这话,基梅尔微笑起来。两人话语投机,后来联手进行了一次非常成功的风险投资。那次成功投资的实体最终发展成为罗斯的首家上市公司。

问题:

(1)此次谈判得以成功的原因是什么? (10 分)

(2)在谈判中,罗斯运用了什么谈判方法? 塑造了一种什么样的开局气氛? (10 分)

试卷代号:1341

国家开放大学2019年秋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)

2020年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 试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。

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。只要言之有理即可)

22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

五、案例分析(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. (1)此次谈判成功主要在于飞机推销员目标明确,并做了充分的准备,接着采用迂回的方法与他的谈判对象建立了信任的关系,进而顺理成章的实现了自己的目的。

(2)这也就告诉我们,成功的商务谈判,技巧和策略的累积虽是必要的,但是掌握商务谈判的基本模式是成功的重要前提。

24. (1)此次谈判得以成功的原因是罗斯在谈判前做了充分地准备工作,重点是摸底,即对谈判关键人物个人及其公司情况的摸底。

(2)在谈判中,罗斯运用了协商式开局的谈判方法,塑造了一种高调的开局气氛。

试卷代号:1341

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2020年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 一般来说,()适用于那些交易条件比较规范、明确,谈判双方比较了解的谈判。
A. 书面谈判 B. 口头谈判
C. 个人谈判 D. 小组谈判
2. 一般而言,()适用于小型的、常规性的商务谈判。
A. 全景模拟法 B. 列表模拟法
C. 讨论会模拟法 D. 以上选项都适用
3. 下列不属于营造低调气氛的方法是()。
A. 问题诱导法 B. 沉默法
C. 疲劳战术法 D. 指责法
4. 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
5. 谈判各方经过磋商达成合意而依法订立的设定、变更、终止各方权利和义务关系的协议就是()。
A. 商务合同 B. 商务谈判
C. 商务条约 D. 合作谈判
6. ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。
A. 零和谈判 B. 双赢谈判
C. 加值谈判 D. 竞合谈判

7. () 是进攻和防卫的有效论战武器。
 A. 散射思维 B. 快速思维
 C. 跳跃思维 D. 逆向思维
8. 影响商务谈判的主要因素不包括()。
 A. 会谈场合 B. 接送礼仪
 C. 宴请程序 D. 个人长相
9. () 是商务谈判顺利进行的重要条件, 对其运用旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。
 A. 威胁、劝诱式语言 B. 专业性语言
 C. 礼节性语言 D. 幽默诙谐的语言
10. 法国人忌讳的鸟类是()。
 A. 孔雀 B. 麻雀
 C. 凤凰 D. 乌鸦

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 一场谈判的总成本是() 几部分成本的总和。
 A. 为了达成协议所作出的所有让步损失之和
 B. 为洽谈而耗费的各种资源之和
 C. 未达成协议
 D. 商务谈判的机会成本
12. 以下几项,属于对抗策略的有()。
 A. 指责策略 B. 先例控制策略
 C. 疲劳策略 D. 摸底策略
13. 商务谈判人员在与对方人员交谈时应该注意的礼节有()。
 A. 交谈中语言得体 B. 肢体语言得体
 C. 谈话内容恰当 D. 学会聆听
14. 我国商务合同的形式一般包括()。
 A. 书面形式 B. 口头形式
 C. 其他形式 D. 视频形式
15. 国际商务谈判中正式谈判阶段包括()。
 A. 询盘 B. 发盘
 C. 还盘 D. 接受

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

- 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。

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()

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试列出谈判摸底的内容。

22. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:一个谈判小组代表日本航空公司和美国一家公司谈判。会谈从早上 8 点开始,进行了两个半小时。美国代表以压倒性的准备资料淹没了日方代表,他们用图表解说、电脑计算、屏幕显示、各种数据资料来回答日方提出的报价。而在整个过程中,日方代表只是

认真倾听和记录。当美方代表征求日方代表的意见时，日方代表面带微笑地说：“我们看不懂，要回去研究一下。”

数星期后，日方又派出了第二个谈判小组，又是提问题，做记录，美方代表照讲不误。然后又派出第三个谈判小组，故伎重演，美国人讲得不耐烦了，几乎对达成协议不再抱什么希望。接着，日本人又派出了前几个小组联合组成的谈判代表团来同美国人谈判，弄得美国人不知所措。因为他们完全不了解日本人的企图、打算，而他们自己的底细则全盘交给了日本人。当然，日本人大获全胜，美国人在谈判中的被动地位便可想而知了。

问题：案例中日本人运用的是什么谈判策略？（10分）给我们的启发是什么？（10分）

24. 案例背景：沈阳电缆厂的徐厂长赴芬兰采购设备，外商把他领到一条全自动生产线旁，向他介绍该生产线的自动控制台。徐厂长心里对这条生产线是比较满意的，但是他半天不动声色，外商首先沉不住气了，主动报价296万美元。这时，徐厂长慢条斯理地说：“报价过高，按惯例，旧设备是新设备价格的20%。”外商说：“这套设备虽然使用过，但只用了1000多个小时，算成本我们至少已经花了800万美元。”

“买使用过的设备，就是图便宜，希望贵公司能予以理解。”徐厂长不卑不亢地说。次日，外商表态：“为了表示诚意，我们愿意把价格降低4%。”徐厂长则不以为然地说：“我国目前还是一个发展中国家，市场潜力很大。如果设备价格合适，双方成交，我们还能为贵公司进入中国市场省下一大笔广告费呢！”

外商听后连忙说：“既然徐先生一片诚意，那么我们可以把费用降低13.7%。”徐厂长平静地说：“尽管价格还不算低，但为了今后的合作，我们愿意接受。不过设备运输和我方人员的培训费用，必须由贵公司承担。”至此，双方达成协议。

问题：从本案例看，这次商务谈判经过了哪些过程？（20分）

试卷代号:1341

国家开放大学2020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)

2020年7月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

11. ABD 12. BC 13. ABCD 14. ABC 15. ABCD

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 试列出谈判摸底的内容。

在摸底阶段,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。

22. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种?

讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 在本案例中,日方运用的是疲劳策略。

本案例给我们的启发是:当在谈判中遇到趾高气扬、十分自大的对手时,疲劳策略是一个很有效地策略。通过疲劳策略,能使趾高气扬的对手感觉疲劳生厌,并能逐渐磨去他的锐气,从而扭转不利或被动的局面。

采用这种战术,需要注意:谈判前期要作好思想准备,面对对方的盛气凌人的要求应采用回避、周旋的方针,到谈判后期,即使己方已经占据了谈判的上风,也不要采用盛气凌人的态度,切忌不要以硬碰硬,以免引起对立,使谈判破裂。

24. 通过此例可以看出,商务谈判双方协议的达成并非一蹴而就,要经历一个相互交流、相互妥协的过程。这个过程中,谈判双方要面对一些问题,并能够运用策略解决问题,包括报价、还价、有条件地让步,同时还要在恰当的时机和方式选择结束。很显然,徐厂长在谈判前对该设备的情况做了详细的调研,这样做到了知己知彼,谈判时很清楚地知道对方的报价是否有还价的余地。

试卷代号:1341

座位号□□

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2020年9月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 国外谈判专家一般认为理想的商务谈判队伍的人数不超过()。

- A. 7人 B. 3人
C. 4人 D. 10人

2. 一项商务谈判往往涉及很多内容,但()几乎是所有商务谈判的核心内容。

- A. 商品品质 B. 价格
C. 交货条件 D. 售后服务

3. 通过某一特殊事件来引发普遍存在于人们心中的感情因素,并使这种感情迸发出来,从而达到营造气氛的目的,这种方法是()。

- A. 感情攻击法 B. 幽默法
C. 称赞法 D. 诱导法

4. 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()。

- 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

5. 谈判各方经过磋商达成合意而依法订立的设立、变更、终止各方权利义务关系的协议就是()。

- A. 商务合同 B. 商务谈判
C. 商务要约 D. 合作谈判

6. ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。
- A. 零和谈判 B. 双赢谈判
 C. 加值谈判 D. 竞合谈判
7. 中国人的文化特征是()。
- A. 注重礼节、重人情、讲关系 B. 外露、坦率、热情、滔滔不绝
 C. 保守、刻板、严谨、富有计划性 D. 为人友善、崇尚浪漫、富有幽默感
8. 信息的()要求谈判者在沟通前要有一套完整地危机处理方案,考虑各种可能发生的变化,并作出迅速地调整。
- A. 隐含性 B. 变动性
 C. 针对性 D. 差异性
9. 成交的基本策略不包括()。
- A. 最后让步策略 B. 场外交易策略
 C. 最后期限策略 D. 以退为进策略
10. 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

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有 2 个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题 2 分,共 10 分)

11. 无论是哪一类的商务谈判,合同之内的谈判包括()。
- A. 价格谈判 B. 合同条款谈判
 C. 交易条件的谈判 D. 谈判议程谈判
12. 谈判信息收集的方法包括()。
- A. 实地考察法 B. 市场调查法
 C. 文献法 D. 实验法
13. 还价时,所依据的内容包括()。
- A. 对方的报价 B. 己方的目标价格
 C. 己方准备还价的次数 D. 交易目标的实际成本
14. 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

15. 我国商务合同的形式一般包括()。

- A. 书面形式
- B. 口头形式
- C. 其他形式
- D. 视频形式

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

A. 是为了一个设定的目标,将信息、思想、感情在个体或群体间传递,并且达成共同协议的复杂的信息传递过程。

B. 是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战演练。

C. 是指不同利益群体之间,以经济利益为目的,就双方的商务往来关系而进行的沟通。

D. 是指以协商、肯定的语言进行陈述,使对手对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中开展谈判工作。

E. 是指先主动地抛出一些带有挑衅性的话题,来刺激对方表态,再根据对方的反应判断虚实。

16. 商务谈判()

17. 模拟谈判()

18. 协商式开局策略()

19. 沟通()

20. 火力侦查法()

得 分	评卷人

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 试比较主场谈判和客场谈判各自的特点。

22. 商务谈判计划是如何制订的?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 甲、乙两探险者相约来到某孤岛,历经磨难终于发现宝藏,平分财宝之后,发现无法返回大陆了,因为食物耗尽,船舶也不见了。甲会制造独木舟,乙则非常善于徒手捕鱼。但是甲认为船舶最重要,我造船你应该给我报酬;乙则认为没有食物什么事情都办不成,捕鱼不能白

干。双方不欢而散，于是各自行动。三天后他们筋疲力尽，狼狈不堪。甲瘦的没了人形，乙制作的独木舟下水后就会翻掉。二人终于意识到他们必须要心平气和的坐下来谈谈了，于是本着平安顺利回家的共同利益，甲造船乙捕鱼，双方达成都能接受的合作协议，最后顺利地返回。

问题：

(1) 甲和乙第一次谈判为何不欢而散？(10分)

(2) 谈判是不是都必然会有利益对立？解决利益冲突的思路是什么？(10分)

24. 案例背景：有一次，某百货商场的采购员到一家服装厂采购一批冬季服装。采购员看中一种皮夹克。问服装厂经理：“多少钱一件？”“500元一件。”“400元行不行？”“不行，我们这是最低价了，再也不能少。”“咱们商量商量，总不能要什么价就什么价，一点也不能降吧？”服装厂经理感到，冬季马上到来，正是皮夹克的销售旺季，不能轻易让步。所以，很干脆地说：“不能让价，没什么好商量的。”采购员见话一说到这个地步，没什么希望了，扭头就走了。

过了两天，另一家百货商场的采购员又来了。他问服装厂经理：“多少钱一件？”回答依然是“500元一件”。采购员又说：“我们会多要你的，采购一批，最低可多少钱一件？”“我们只批发，不零卖。今年全市批发价都是500元一件。”这时，采购员不再还价，而是不慌不忙地检查产品。过了一会儿，采购员说：“你们的厂子是个大厂，信得过，所以我到你们厂来采购。不过，你们这批皮夹克式样有些过时了；去年这个式样还可以，今年已经不流行了。而且颜色也单调。你们只有黑色的，而今年皮夹克的流行色是棕色和天蓝色。”他边说边看其他的产品，突然看到有一件缝制得马虎，口袋有裂痕，马上对经理说：“你看，你们的做工也不如其他厂子精细。”他又边说边检查，又发现有件衣服后背的皮子不好，便说：“你看，你们这衣服的皮子质量也不好。现在顾客对皮子的质量要求特别讲究。这样的皮子和质量怎么能卖这么高的价钱呢？”这时，经理沉不住气了，并且自己对产品的质量产生了怀疑。于是，经理用商量的口气说：“你要真想买，而且要得多的话，价钱可以商量。你给个价吧！”“这样吧，我们也不能让你们吃亏，我们购50件，400元一件，怎么样？”“价钱太低，而且你们买的也不多。”“那好吧，我们再多买点，买100件，每件再加30元，行了吧？”“好，我看你也是个痛快人，就依你的意见办！”于是，双方在微笑中达成了协议。

问题：

(1) 前一个采购员为什么没有成功？(10分)

(2) 后一个采购员的谈判为什么成功了？(10分)

试卷代号:1341

国家开放大学2020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)

2020年9月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 试比较主场谈判和客场谈判各自的特点。

主场谈判与客场谈判相比较,主场谈判的特点是:谈判底气足;以礼压客;内外线谈判。客场谈判的特点是:语言过关;客随主便;易坐冷板凳。

22. 商务谈判计划是如何制订的?

商务谈判计划是谈判组织为了实施谈判方案所规定的内容而制定的具体措施。具体内容包括:确定谈判的结构框架;制定谈判开始阶段采取的策略;谈判全面开展后,对临时出现的问题,将采取何种措施;决定谈判地点以及安排与谈判有关的各种行政事务。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23.(1)甲、乙双方都过分关注自己的利益,忽略了自己的真正目标。为了使自身的利益能获得最大的满足,甲乙处于厉害冲突的对抗状态。案例中因利益对立参与谈判的甲乙两人,缺

乏合作性，自然就谈不到一起来。

(2)只要是谈判就一定是在某些问题上存在着利益的矛盾，但同时也一定存在着合作的基础，两者相互对立又相互依赖。为了取得利益，就必须共同解决所面对的问题，以便最终达成某项对双方都有利的协议，因此每种谈判均含有一定程度的冲突与一定程度的合作。

解决利益冲突三步曲：首先要明确谈判的目的；其次要着眼于满足双方的利益，学会换位思考；最后坚持诚挚和坦率的态度，求同存异，增加信任。

24. (1)前一个采购人员和服装厂经理只是一般的讨价还价，没有运用任何谈判磋商的策略和技巧，而且又不坚持，轻易放弃，因而谈判没有成功。

(2)后一个采购人员在和服装厂经理的谈判中运用了吹毛求疵的讨价还价策略，又能坚持，所以取得谈判的成功。

试卷代号:1341

座位号

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2021年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

1. 商务谈判有一个临界点,即谈判双方达成协议的()。
A. 最低价格 B. 合理要求
C. 最高要求 D. 最低要求
2. 商务谈判是()的一种。
A. 外交谈判 B. 政治谈判
C. 经济谈判 D. 军事谈判
3. 国外谈判专家一般认为理想的商务谈判队伍的人数不超过()。
A. 7人 B. 3人
C. 4人 D. 10人
4. 一般来说,()适用于那些交易条件比较规范、明确,谈判双方比较了解的谈判。
A. 书面谈判 B. 口头谈判
C. 个人谈判 D. 小组谈判
5. 一项商务谈判往往涉及很多内容,但()几乎是所有商务谈判的核心内容。
A. 商品品质 B. 价格
C. 交货条件 D. 售后服务
6. 商务谈判的最低要求指的是()。
A. 最低限度目标 B. 合理目标
C. 最高期望目标 D. 可接受的目标

7. ()适用于双方过去有过商务往来,但对方曾有过不太令人满意的表现的情况,己方要通过严谨的态度,引起对方对某些问题的重视。

- A. 协商式开局策略
- B. 坦诚式开局策略
- C. 慎重式开局策略
- D. 进攻式开局策略

8. 一般而言,()适用于小型的、常规性的商务谈判。

- A. 全景模拟法
- B. 列表模拟法
- C. 讨论会模拟法
- D. 以上选项都适用

9. 通过某一特殊事件来引发普遍存在于人们心中的感情因素,并使这种感情迸发出来,从而达到营造气氛的目的,这种方法指的是()。

- A. 感情攻击法
- B. 幽默法
- C. 称赞法
- D. 诱导法

10. ()适用于谈判双方实力比较接近,双方过去没有商务往来经历的情况。

- A. 协商式开局策略
- B. 坦诚式开局策略
- C. 慎重式开局策略
- D. 进攻式开局策略

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

11. 一般而言,模拟谈判的方法包括()。

- 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

12. 主场谈判的特点是()。

- A. 谈判底气足
- B. 客随主便
- C. 内外线谈判
- D. 以礼压客

13. 以下几项,属于对抗策略的有()。

- A. 指责策略
- B. 先例控制策略
- C. 疲劳策略
- D. 摸底策略

14. 还价时,所依据的内容包括()。

- A. 对方的报价
- B. 己方的目标价格
- C. 己方准备还价的次数
- D. 交易目标的实际成本

15. 影响开局气氛的因素包括()。

- A. 谈判双方的关系及实力的对比情况
- B. 表情、眼神、气质
- C. 服饰、风度
- D. 参加会议的人数

得 分	评卷人

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 2 分,共 10 分)

16. 商务谈判()
 17. 模拟谈判()
 18. 协商式开局策略()
 19. 沟通()
 20. 火力侦查法()

- A. 是为了一个设定的目标,将信息、思想、感情在个体或群体间传递,并且达成共同协议的复杂的信息传递过程。
- B. 是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战操练。
- C. 是指不同利益群体之间,以经济利益为目的,就双方的商务往来关系而进行的沟通。
- D. 是指以协商、肯定的语言进行陈述,使对手对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中开展谈判工作。
- E. 是指先主动地抛出一些带有挑衅性的话题,来刺激对方表态,再根据对方的反应判断虚实。

得 分	评卷人

四、简答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?
 22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

得 分	评卷人

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23.

案例背景:华纳传播公司(后来发展为时代华纳公司)富有传奇色彩的创始人史蒂夫·罗斯打算创立该公司时,他还在从事殡仪馆业务。罗斯放弃原有工作进入更大规模的行业,所采取的一组措施中的一项就是帮助一家小型汽车租赁公司与凯撒·基梅尔就一笔生意进行谈判,后者在纽约市内拥有大约 60 个停车场,罗斯希望基梅尔允许那家汽车租赁公司使用他的停车场出租汽车,租车的客户可以免费使用停车场。作为回报,罗斯打算给基梅尔提成租车费。

谈判开始前，罗斯彻底调查了基梅尔，在各个方面信息中有一条引起了他的注意。基梅尔是个不折不扣的赛马迷，拥有自己的马，并让它们参加比赛。罗斯知道一些赛马的事，因为他的姻亲也养马，并且也参加赛马。

当罗斯走进基梅尔的办公室开始谈判时，他做了一件事，此举被后人称为史蒂夫·罗斯经典谈判招数。他很快扫视了整个房间，眼光停留在一张外加框的照片上，照片是基梅尔的一匹马站在一次大规模的马赛冠军组中。他走过去，端详了一会儿，然后故作惊讶地喊到：“这场比赛的2号马是莫蒂·罗森塔尔(MORTY ROSENTHAL)(罗斯的亲戚)的！”听了这话，基梅尔微笑起来。两人话语投机，后来联手进行了一次非常成功的风险投资。那次成功投资的实体最终发展成为罗斯的首家上市公司。

问题：

- (1)此次谈判得以成功的原因是什么？(10分)
- (2)在谈判中，罗斯运用了什么谈判方法，塑造了一种什么样的开局气氛？(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！”

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:1341

国家开放大学2020年秋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)

2021年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、简答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?

答案:讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。其分别适用的情况(略)。

22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?

答案:谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. (1)此次谈判得以成功的原因是罗斯在谈判前做了充分地准备工作,重点是摸底,即对谈判关键人物个人及其公司情况的摸底。

(2)在谈判中,罗斯运用了协商式开局的谈判方法,塑造了一种高调的开局气氛。

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,巧妙地从买主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。

试卷代号:11341

座位号

商务谈判策略 试题(开卷)

— 1 —

题

秦
晉

1

1

100

100

易没有任何的希望，谈判再进行下去已无任何的意义。

- C. 无约期中止
- D. 破裂

(11341号)商务谈判策略试题第1页(共8页)

6. 为了阻止对方施加压力,坚持己方不同的立场或方案,在自己的立场前面寻找各种借口、遁词,以达到阻止对方进攻、坚定己方条件目的的策略是()策略。

- | | |
|-----|-----|
| 得 分 | 评卷人 |
|-----|-----|

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

11. 国际商务谈判中应对文化差异的策略不包括()。
 A. 排斥其他文化 B. 换位思考,尊重对方的文化
 C. 做好谈判前的准备工 D. 树立文化差异的意识。

12. 企业高层领导的宏观管理包括()。
 A. 确定谈判的基本方针和要求 B. 对谈判人员的指导和调控
 C. 关键时候可适当直接干预谈判 D. 谈判不顺利直接带领成员离开

13. 营造开局气氛的方法有()。
 A. 感情攻击法 B. 幽默法
 C. 沉默法 D. 火力侦察法

14. 以下选项中,所包含的讨价还价策略有()。
 A. 投石问路策略 B. 吹毛求疵策略
 C. 感情投资策略 D. 最后通牒策略

15. 谈判破裂的方式有()。

7. 以下哪一种论辩述可以用来解决谈判中的分歧()。
 A. 以相对为绝对 B. 以现象代替本质
 C. 泛用折中 D. 平行论证

8. 表达一种惊讶、不可思意、难以接受或不满的感情的语音语调是()。
 A. 降低 B. 语速过快
 C. 语速太慢 D. 升调

9. 对文化禁忌的原则态度不包括()。
 A. 尊重谈判对方的文化 B. 加强谈判双方的沟通
 C. 只考虑自己的文化 D. 求同存异

10. 与阿拉伯商人接触时不能赠送酒类礼品,因为饮酒在阿拉伯国家是被严格禁止的,这突出反映的是商务谈判影响因素中的()。
 A. 政治状况因素 B. 法律制度因素
 C. 商业习惯因素 D. 社会习俗因素

得 分	评卷人
-----	-----

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题 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要因素。
 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。

得 分	评卷人
-----	-----

四、问答题(简要回答下列各题。每题 10 分,共 20 分)

21. 简述商务谈判磋商阶段中拒绝的五种技巧。

得 分	评卷人
-----	-----

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题 20 分,共 40 分)

23. 案例背景:我国某冶金公司要向美国购买一套先进的组合炉,派一高级工程师与美商谈判,为了不负使命,这位高工做了充分的准备工作,他查找了大量有关冶炼组合炉的资料,花了很多精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况等了解的一清二楚。谈判开始,美商一开口要价 150 万美元。中方工程师列举各国成交价格,使美商目瞪口呆,终于以 80 万美元达成协议。当谈判购买冶炼自动设备时,美商报价 230 万美元,经过讨价还价压到 130 万美元,中方仍然不同意,坚持出价 100 万美元。美商表示不愿继续谈下去了,把合同往中方工程师面前一扔,说:“我们已经作了这么大的让步,贵公司仍不能合作,看来你们没有诚意,这笔生意就算了,明天我们回国了”,中方工程师闻言轻轻一笑,把手一伸,做了一个优雅的请的动作。美商真的走了,冶金公司的其他人有些着急,甚至埋怨工程师不该抠得这么紧。工程师说:“放心吧,他们会回来的。同样的设备,去年他们卖给法国只有 95 万美元,国际市场上这种设备的价格 100 万美元是正常的。”果然不出所料,一个星期后美方又回来继续谈判了。工程师向美商点明了他们与法国的成交价格,美商又愣住了,没想到眼前这位中国商人如此精明,于是不敢再报虚价,只得说:“现在物价上涨的厉害,比不了去年。”工程师说:

“每年物价上涨指数没有超过 6%。一年时间,你们算算,该涨多少?”美商被问得哑口无言,在事实面前,不得不让步,最终以 101 万美元达成了这笔交易。

问题:分析中方在谈判中取得成功的原因及美方处于不利地位的原因。(20 分)

24. 案例背景：有一次，某百货商场的采购员到一家服装厂采购一批冬季服装。采购员看中一种皮夹克。向服装厂经理：“多少钱一件？”“500元一件。”“400元行不行？”“不行，我们这是最低价了，再也不能少。”“咱们商量商量，总不能要什么价就什么价，一点也不能降吧？”服装厂经理感到，冬季马上到来，正是皮夹克的销售旺季，不能轻易让步。所以，很干脆地说：“不能让价，没什么好商量的。”采购员见话一说到这个地步，没什么希望了，扭头就走了。

过了两天，另一家百货商场的采购员又来了。他问服装厂经理：“多少钱一件？”回答依然还是“500元一件”。采购员又说：“我们会多要你的，采购一批，最低可多少钱一件？”“我们只批发，不零卖。今年全市批发价都是500元一件。”这时，采购员不再还价，而是不慌不忙地检查产品。过了一会儿，采购员说：“你们的厂子是个大厂，信得过，所以我到你们厂来采购。不过，你们这批皮夹克式样有些过时了；去年这个式样还可以，今年已经不流行了。而且颜色也单调。你们只有黑色的，而今年皮夹克的流行色是棕色和天蓝色。”他便说边看其他的产品，突然看到有一件缝制得马虎，口袋有裂痕，马上对经理说：“你看，你们的做工也不如其他厂子精细。”他又边说边检查，又发现有件衣服后背的皮子不好，便说：“你看，你们这衣服的皮子质量也不好。现在顾客对皮子的质量要求特别讲究。这样的皮子和质量怎么能卖这么高的价钱呢？”这时，经理沉不住气了，并且自己对产品的质量产生了怀疑。于是，经理用商量的口气说：“你要真想买，而且要得多的话，价钱可以商量。你给个价吧！”“这样吧，我们也不能让你们吃亏，我们购50件，400元一件，怎么样？”“价钱太低，而且你们买的也不多。”“那好吧，我们再多买点，买100件，每件再加30元，行了吧？”“好，我看你也是个痛快人，就依你的意见办！”于是，双方在微笑中达成了协议。

问题：

- (1)前一个采购员为什么没有成功？(10分)
- (2)后一个采购员的谈判为什么成功了？(10分)

试卷代号:11341

24. (1)前一个采购人员和服装厂经理只是一般的讨价还价,没有运用任何谈判磋商的策略和技巧,而且又不坚持,轻易放弃,因而谈判没有成功。

**2022年秋季学期考试
商务谈判策略 参考答案(开卷)**

2023年1月

一、单项选择题(下列各题中只有1个选项是准确的,请将该选项的序号填入括号中。每题2分,共20分)

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

二、多项选择题(下列各题中有2个及以上选项是准确的,请将这些选项的序号填入括号中。每题2分,共10分)

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

三、配伍题(请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中。每题2分,共10分)

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

四、问答题(简要回答下列各题。每题10分,共20分)

21. 简述商务谈判磋商阶段中拒绝的五种技巧。

商务谈判磋商阶段中拒绝的五种技巧,主要包括:问题法;借口法;补偿法;条件拒绝法;归谬法。

22. 泛用折中应坚持的原则是什么?

泛用折中应坚持的原则是:客观的原则;具体的原则;历史的原则。

五、案例分析题(结合案例回答问题。每题20分,共40分)

23. (1)中方在谈判中取得成功的原因是中方花了很多精力对国际市场上组合炉的行情及美国这家公司的历史和现状、经营情况等了解的一清二楚,并且对每年物价上涨指数等与本次交易有关的信息了如指掌;(2)美方处于不利地位的原因是其对谈判对手及其掌握相关信息的情况完全不了解,因而造成其在谈判中处于不利地位。

试卷代号:11341

座位号□□

7. ()适用于双方过去有过商务往来,但对方曾有过不太令人满意的表现的情况,己方要通过严谨的态度,引起对方对某些问题的重视。

- A. 协商式开局策略 B. 坦诚式开局策略
C. 慎重式开局策略 D. 进攻式开局策略

国家开放大学2023年春季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2023年7月

○—○—○—

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

题如

长

短

粗

细

学号

评卷人

得分	评卷人

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. 商务谈判有一个临界点,即谈判双方达成协议的()。

- A. 最低价格 B. 合理要求
C. 最高要求 D. 最低要求

2. 商务谈判是()的一种。

- A. 外交谈判 B. 政治谈判
C. 经济谈判 D. 军事谈判

3. 国外谈判专家一般认为理想的商务谈判队伍的人数不超过()。

- A. 7人 B. 3人
C. 4人 D. 10人

4. 一般来说,()适用于那些交易条件比较规范、明确,谈判双方比较了解的谈判。

- A. 书面谈判 B. 口头谈判
C. 个人谈判 D. 小组谈判

5. 一项商务谈判往往涉及很多内容,但()几乎是所有商务谈判的核心内容。

- A. 商品品质 B. 价格
C. 交货条件 D. 售后服务

6. 中国人的文化特征是()。

- A. 注重礼节、重人情、讲关系 B. 外露、坦率、热情、滔滔不绝
C. 保守、刻板、严谨、富有计划性 D. 为人友善、崇尚浪漫、富有幽默感

商务谈判策略 试题(开卷)

2023年7月

○—○—○—

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

题如

长

短

粗

细

学号

评卷人

得分	评卷人

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)

得 分 评卷人

11. 一般而言,模拟谈判的方法包括()。

- 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

12. 主场谈判的特点是()。

- A. 谈判底气足 B. 客随主便
C. 内外线谈判 D. 以礼压客

13. 以下几项,属于对抗策略的有()。

- A. 指责策略 B. 先例控制策略
C. 疲劳策略 D. 摸底策略

14. 还价时,所依据的内容包括()。

- A. 对方的报价 B. 己方的目标价格
C. 己方准备还价的次数 D. 交易目标的实际成本

15. 影响开局气氛的因素包括()。

- A. 谈判双方的关系及实力的对比情况 B. 表情、眼神、气质
C. 服饰、风度 D. 参加会议的人数

得 分	评卷人
-----	-----

三、配伍题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。请将下列代表名词解释的英文字母填在与其相对应的名词后的括号中)

16. 主场谈判()
 17. 谈判气氛()
 18. 非语言沟通()
 19. 散射思维()
 20. 零和谈判()

A. 是指通过行为而不是语言来进行信息传递和思想沟通的方式,它通过谈判人员的行为、体态,来反映谈判过程中谈判者的身心状态。

B. 是指在自己所在地组织的谈判,包括自己所居住的国家、城市或办公所在地组织的谈判。

C. 是指在谈判过程中,谈判双方是“不是你活,就是我死”利益关系,一方的利益获得来源于另一方的利益损失。
 D. 是谈判对手之间的相互态度,以及由此引起的谈判人员的心理、情绪和感觉上的反应。
 E. 是同时对谈判对象和谈判内容的各个方面进行全方位扫描的思维活动形式。

得 分	评卷人
-----	-----

四、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

21. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?(10 分)

得分
评卷人

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:有一位妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子,这两个孩子便讨论起来如何分这个橙子。两个人吵来吵去,最终达成了一致意见,由一个孩子负责切橙子,而另一个孩子先挑选橙子。结果,这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子,高高兴兴地拿回家去了。

第一个孩子把半个橙子拿到家,把皮剥掉扔进了垃圾桶,把果肉放到果汁机上打果汁喝。另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进了垃圾桶,把橙子皮留下来磨碎了,混在面粉里烤蛋糕吃。

问题与思考:

- (1)发生在两个孩子之间的这场谈判是成功的谈判吗?为什么?(10分)
- (2)这个案例给予我们什么样的启示?(10分)

24. 案例背景：一名飞机推销员到新德里推销飞机，想在印度航空市场上占有一席之地。没想到，当他打电话给有决定权的某印度将军时，对方反应十分冷淡，根本不愿与他见面。最后，在推销员的一再要求下，将军才勉强答应给他 10 分钟的见面时间。

推销员决定要利用这 10 分钟的时间改变将军的印象。当他跨入将军的办公室时，满面春风地对将军说：“将军阁下，我衷心地向您道谢。因为您使我得到了一个十分幸运的机会，在我过生日的这一天，又回到了出生地。”“什么，您出生在印度吗？”将军半信半疑地问道。“是的！”推销员借机打开了话题，“1933 年的今天，我出生在贵国的名城孟买，当时我的父亲是英国某公司驻印度的代表。”

10 分钟过去了，将军丝毫没有结束谈话的意思，他被推销员绘声绘色的讲述深深地吸引住了，并邀请他共进午餐。这时，推销员从公文包中取出一张颜色已经泛黄的照片，双手捧着，恭恭敬敬地请将军看。“这不是圣雄甘地吗？”将军惊讶地问。“是的，您再仔细看一下那个小孩，那就是我。4 岁时，我和父亲一道回国，在途中十分幸运地与圣雄甘地同乘一条船，照片就是那时我父亲为我们拍摄的。我父亲一直把它当作最珍贵的礼物珍藏着，这次因为我要去拜祭圣雄甘地的陵墓，父亲才把照片给了我。”“我十分感谢你对圣雄甘地和印度人民的友好感情。”将军紧紧握住了推销员的手。

午餐自然是在亲切无比的气氛中进行的，二人像是一对久别重逢的老朋友，越说越投机。当二人告别时，不用说，这宗本来希望渺茫的大买卖已经成交了。

问题：

- (1) 此次谈判得以成功的原因是什么？(10 分)
- (2) 这个案例给我们哪些启示？(10 分)

(供参考)

2023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. D | 2. C | 3. C | 4. A | 5. B |
| 6. A | 7. C | 8. B | 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. ABC | 12. ACD | 13. BC | 14. ABCD | 15. ABC |
|---------|---------|--------|----------|---------|

三、配伍题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请将下列代表名词解释的英文字母填在其相对应的名词后的括号中)

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

四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

21. 一般而言,讨价还价策略包括哪几种,其分别适用的情况是什么?(10分)
讨价还价策略主要有投石问路策略;吹毛求疵策略;感情投资策略;最大预算策略;最后通牒策略。其分别适用的情况(略)。

22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?(10分)

答案:谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

五、案例分析题(本题共2小题,每小题20分,共40分)

- 23.(1)从某种角度上来说,两个孩子的谈判是成功的,但是只成功了一半。首先这两个孩子采取的分橙子的方式,构筑了相互制约条件下的“地位的平等”,创造了“互惠的条件”,利益相互依赖,才促成了自愿让渡。但是虽然两个孩子各自拿到了看似公平的一半,然而,他们各自得到的东西却未物尽其用。这说明,他们在事先并未做好沟通,没有事先申明价值,而这导致了双方盲目追求形式上和立场上的公平,结果,双方各自的利益并未在谈判中达到最大化。假设两个孩子先充分交流各自所需,那么他们会想办法将皮和果肉分开,一个拿果肉去榨果汁,另一个拿皮去做烤蛋糕。这样的结果无疑是最理想的。

(2)商务谈判的过程实际上也是一样。要遵守商务谈判原则,并不是一味固守立场,追求寸步不让,而是要与对方充分交流,彼此从双方的最大利益出发,创造各种解决方案,用相对较小的让步来换得最大的利益。而判断一场谈判是否成功的标准,要从多个角度出发,成功的谈判应该是既达成了某项协议,又尽可能接近双方所追求的最佳目标。

24.(1)此次谈判成功主要在于飞机推销员目标明确,并做了充分的准备,接着采用迂回的方法与他的谈判对象建立了信任的关系,进而顺理成章的实现了自己的目的。
(2)这也告诉我们,成功的商务谈判,技巧和策略的累积虽是必要的,但是掌握商务谈判的基本模式是成功的重要前提。

商务谈判策略 试题(开卷)

姓名: _____ 考点名称: _____

- 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. 运用与通常情况下思考问题相反的方法来考虑并解决问题的思维方式是()。

- A. 散射思维
- B. 快速思维
- C. 跳跃思维
- D. 逆向思维

2. 影响商务谈判的主要因素不包括()。

- A. 会谈场合
- B. 接送礼仪
- C. 宴请程序
- D. 个人长相

3. 成交的基本策略不包括()。

- A. 最后让步策略
- B. 场外交易策略
- C. 最后期限策略
- D. 以退为进策略

4. 下列哪项不是倾听的技巧()。

- A. 听取关键词
- B. 给对方创造发言的机会
- C. 及时纠错
- D. 反应式倾听

5. 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

6. ()是商务谈判顺利进行的重要条件,对其运用旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。

- A. 威胁、劝诱式语言
- B. 专业性语言
- C. 礼节性语言
- D. 幽默诙谐的语言

7. ()是指双方当事人之间就合同的主要条款进行磋商、议定,最终确定和认可合同内容的过程。

- A. 合同订立
- B. 合同签订
- C. 合同谈判
- D. 合同确立

8. 谈判者的衣着打扮主要依据()。

- A. 个人的兴趣
- B. 对方的爱好
- C. 场合、年龄、身体、气质
- D. 个人的习惯

9. ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。

- A. 零和谈判
- B. 双赢谈判
- C. 加值谈判
- D. 竞合谈判

10. 日本人忌讳的花是()。

- A. 菊花
- B. 荷花
- C. 水仙花
- D. 樱花

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. 一般来说,谈判都要经过以下三个阶段()。

- A. 谈判的准备阶段
- B. 制定谈判计划
- C. 正式谈判阶段
- D. 谈判的协议执行阶段

12. 无论是哪一类的商务谈判,合同之内的谈判包括()。

- A. 价格谈判
- B. 合同条款谈判
- C. 交易条件的谈判
- D. 谈判议程谈判

13. 通常,商务谈判的三个不同层次的目标指的是()。

- A. 最低限度目标
- B. 可接受目标
- C. 最高期望目标
- D. 合理目标

14. 国际商务谈判中正式谈判阶段包括()。

- A. 询盘
- B. 发盘
- C. 还盘
- D. 接受

15. 谈判信息收集的方法包括()。

- A. 实地考察法
- B. 市场调查法
- C. 文献法
- D. 实验法

三、配伍题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

16. 纵向谈判()
17. 高调气氛()
18. 进攻式开局策略()
19. 聚焦深入法()
20. 礼仪()

- A. 是指谈判情势比较热烈,谈判双方积极主动,愉快因素是谈判情势的主导因素。
B. 是指在确定谈判的主要问题后,逐个讨论每一问题和条款,讨论一个问题,直到谈判结束。
C. 是人们自尊和尊重他人的生活规范,是对别人表示尊重的方式。
D. 是指通过语言和行为来表达己方强硬的态度,从而获得谈判对手必要的尊重,并借此给对方制造心理压力,使谈判顺利进行下去。
E. 是指先就某一方面的问题做扫描式的提问,得到回复之后,对于最关心的问题,也是对方的隐情所在,再进行深入地询问,不断地提问,最终把问题的症结所找到。

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:沈阳电缆厂的徐厂长赴芬兰采购设备,外商把他领到一条全自动生产线旁,向他介绍该生产线的自动控制台。徐厂长心里对这条生产线是比较满意的,但是他半天不動声色,外商首先沉不住气了,主动报价 296 万美元。这时,徐厂长慢条斯理地说:“报价过高,按惯例,旧设备是新设备价格的 20%。”外商说:“这套设备虽然使用过,但只用了 1000 多个小时,算成本我们至少已经花了 800 万美元。”

“买使用过的设备,就是图便宜,希望贵公司能予以理解。”徐厂长不卑不亢地说。次日,外商表态:“为了表示诚意,我们愿意把价格降低 4%。”徐厂长则不以为然地说:“我国目前还是一个发展中国家,市场潜力很大。如果设备价格合适,双方成交,我们还能为贵公司进入中国市场省下一大笔广告费呢!”

外商听后连忙说:“既然徐先生一片诚意,那么我们可以把费用降低 13.7%。”徐厂长平静地说:“尽管价格还不算低,但为了今后的合作,我们愿意接受。不过设备运输和我方人员的培训费用,必须由贵公司承担。”至此,双方达成协议。

问题:从本案例看,这次商务谈判经过了哪些过程?(20 分)

24. 案例背景:甲、乙两探险者相约来到某孤岛,历经磨难终于发现宝藏,平分财宝之后,发现无法返回大陆了,因为食物耗尽,船舶也不见了。甲会制造独木舟,乙则非常善于徒手捕鱼。

但是甲认为船舶最重要,我造船你应该给我报酬;乙则认为没有食物什么事情都办不成,捕鱼不能白干。双方不欢而散,于是各自行动。三天后他们筋疲力尽,狼狈不堪。甲瘦的没了人形,乙制作的独木舟下水后就会翻掉。二人终于意识到他们必须要心平气和的坐下来谈谈了,于是本着平安顺利回家的共同利益,甲造船乙捕鱼,双方达成都能接受的合作协议,最后顺利地返回。

问题:

- (1)甲和乙第一次谈判为何不欢而散?(10 分)
(2)谈判是不是都必然会有利益对立?解决利益冲突的思路是什么?(10 分)

国家开放大学2023年秋季学期期末统一考试

24.(1)甲、乙双方都过分关注自己的利益,忽略了自己的真正目标。为了使自身的利益能获得最大的满足,甲乙处于厉害冲突的对抗状态。案例中因利益对立参与谈判的甲乙两人,缺乏合作性,自然就谈不到一起来。

商务谈判策略 试题答案及评分标准(开卷)
(供参考)

2024年1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. D 2. D 3. D 4. C
6. C 7. A 8. C 9. C
10. B

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. ABC 13. ABC 14. ABCD 15. ABCD

三、配伍题(本题共5小题,每小题2分,共10分)

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

四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

21. 比较主场谈判和客场谈判各自的特点。(10分)

主场谈判与客场谈判相比较,主场谈判的特点是:谈判底气足;以礼压客;内外线谈判。客场谈判的特点是:语言过关;客随主便;易坐冷板凳。

22. 谈谈对模拟谈判的理解。(10分)

模拟谈判是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战演练。为了更直观地预见谈判前景,对一些重要的、难度较大的谈判,可以采取模拟谈判的方法来改进与完善谈判的准备工作。

五、案例分析题(本题共2小题,每小题20分,共40分)

23. 通过此例可以看出,商务谈判双方协议的达成并非一蹴而就,要经历一个相互交流、相互妥协的过程。这个过程中,谈判双方要面对一些问题,并能够运用策略解决问题,包括报价、还价、有条件的让步,同时还要在恰当的时机和方式选择结束。很显然,徐厂长在谈判前对该设备的情况做了详细的调研,这样做到了知己知彼,谈判时很清楚地知道对方的报价是否有还价的余地。

(2)只要是谈判就一定是在某些问题上存在着利益的矛盾,但同时也一定存在着合作的基础,两者相互对立又相互依赖。为了取得利益,就必须共同解决所面对的问题,以便最终达成某项对双方都有利的协议,因此每种谈判均含有一定程度的冲突与一定程度的合作。

解决利益冲突三步曲:首先要明确谈判的目的;其次要着眼于满足双方的利益,学会换位思考;最后坚持诚挚和坦率的态度,求同存异,增加信任。

商务谈判策略 试题(开卷)

2024年7月

注意事项:

- 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。
- 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。
- 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)

- 下列不属于营造低调气氛的方法是()。
 - 疲劳战术法
 - 沉默法
 - 问题诱导法
 - 指责法
- 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()。
 - 暂时休会策略
 - 疲劳策略
 - 受限策略
 - 先例控制策略
- 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()。
 - 差别报价策略
 - 报价分割策略
 - 报价表达策略
 - 报价时机策略
- 商务谈判的中心环节指的是()。
 - 报价还价
 - 磋商阶段
 - 摸底阶段
 - 开局阶段
- ()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。
 - 最终性
 - 不二性
 - 不变性
 - 彻底性

- 下列不属于迫使对方让步的策略的是()。
 - 情绪爆发策略
 - 红白脸策略
 - 最后通牒策略
 - 互利互惠的让步策略
- 在书写作同时,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。
 - 公平性
 - 准确性
 - 一致性
 - 严谨性
- ()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。
 - 折中策略
 - 声东击西策略
 - 红白脸策略
 - 边缘策略
- 商务谈判中最基本的礼节是()。
 - 遵时守约
 - 举止优雅
 - 穿戴整洁
 - 讲究排场
- 法国人忌讳的鸟类是()。
 - 孔雀
 - 麻雀
 - 凤凰
 - 乌鸦
- 下列选项中,是报价策略的有()。
 - 报价起点策略
 - 协商报价策略
 - 差别报价策略
 - 报价表达策略
- 商务谈判人员在与对方人员交谈时应该注意的礼节有()。
 - 交谈中语言要得体
 - 肢体语言要得体
 - 谈话内容要恰当
 - 要学会聆听
- 商务谈判终结的依据有()。
 - 谈判时间
 - 所耗时间
 - 交易条件
 - 谈判策略
- 商务谈判终结的原则有()。
 - 彻底性
 - 不二性
 - 条法性
 - 情理兼备性
- 商务合同一般包括()。
 - 约首
 - 约身
 - 约尾
 - 约体

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要主导因素。
- 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。这个高得惊人地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,企图以此来解决问题。

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家。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)

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,巧妙地从买主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。

试卷代号:11341

○—○—○

国家开放大学2024年秋季学期期末统一考试

商务谈判策略 试题(开卷)

2025年1月

姓名: _____
考点: _____

注意事项:

- 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。
- 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。
- 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。
- 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)
- ()是指双方当事人之间就合同的主要条款进行磋商、议定,最终确定和认可合同内容的过程。
A. 合同订立
B. 合同签订
C. 合同谈判
D. 合同确立
- ()是从企业的角度出发,指企业对自身为当事人的合同依法进行订立、履行、变更、解除、转让、终止以及审查、监督、控制等一系列行为的总和。
A. 合同管理
B. 合同归纳
C. 合同起草
D. 合同整合
- 谈判策略和谈判技巧的根本区别是()的问题。
A. 为什么与是什么
B. 是什么与应该是什么
C. 做什么与怎么做
D. 做什么与为什么做
- ()思考方式是设法增加双方价值,而不是减少给予双方的价值;不是只要求对方让步,而是一种温和而双赢的谈判。
A. 零和谈判
B. 双赢谈判
C. 加值谈判
D. 竞合谈判

座位号□□

5. 中国人的文化特征是()。

A. 注重礼节,重人情、讲关系

B. 外露、坦率、热情、滔滔不绝

C. 保守、刻板、严谨、富有计划性

D. 为人友善、崇尚浪漫、富有幽默感

6. ()是一种让对方在精神上感到满足的谈判策略。

A. 投其所好

B. 减兵增灶

C. 恰隐策略

D. 软硬兼施

7. 只选取了事物的一个方面就对对手进行要挟或抨击,不作全面公正的评价就妄下结论的谈判方式是()。

A. 以相对为绝对

B. 以现象代替本质

C. 平行论证

D. 攻其一点,不及其余

8. ()是进攻和防卫的有效论战武器。

A. 散射思维

B. 快速思维

C. 跳跃思维

D. 逆向思维

9. 信息的()要求谈判者在沟通前要有一套完整地危机处理方案,考虑各种可能发生变化,并作出迅速地调整。

A. 隐含性

B. 变动性

C. 针对性

D. 差异性

10. ()是商务谈判顺利进行的重要条件,运用它旨在增进谈判双方的了解、沟通感情、营造友好气氛。

A. 威胁、劝诱性语言

B. 专业型语言

C. 礼节性语言

D. 幽默诙谐式语言

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)

- 把握谈判开局和转换谈判态势
 - 引导谈判方向和调节谈判氛围
 - 掌握谈判进程和构建谈判桥梁
 - 作为谈判的资本和筹码获取市场信息
- 商务合同一般包括()。
A. 约首
B. 约身
C. 约尾
D. 约体
 - 国际商务谈判中正式谈判阶段包括()。
A. 询盘
B. 发盘
C. 还盘
D. 接受

14. 除肢体语言外,非语言沟通的其他形式有()。

- A. 微笑的语言
- B. 时间语言
- C. 眼神的语言
- D. 空间位置语言

15. 一场谈判的总成本是()几部分成本的总和。

- A. 为了达成协议所作出的所有让步之和
- B. 为洽谈而耗费的各种资源之和
- C. 未达成协议
- D. 商务谈判的机会成本

三、配伍题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

16. 商务谈判()

17. 模拟谈判()

18. 协商式开局策略()

19. 沟通()

20. 火力侦查法()

A. 是为了一个设定的目标,将信息、思想、感情在个体或群体间传递,并且达成共同协议的复杂的信息传递过程。

B. 是指在正式谈判开始之前,对谈判进行假设推理和预备练习,通过将谈判组织成员一分为二,由一方实施己方的谈判方案,另一方模拟对手的观点、立场和作风,进行实战演练。

C. 是指不同利益群体之间,以经济利益为目的,就双方的商务往来关系而进行的沟通。

D. 是指以协商、肯定的语言进行陈述,使对手对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中开展谈判工作。

E. 是指先主动地抛出一些带有挑衅性的话题,来刺激对方表态,再根据对方的反应判断虚实。

四、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

21. 商务谈判计划是如何制订的?(10 分)

22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?(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:一个谈判小组代表日本航空公司和美国一家公司谈判。会谈从早上 8 点开始,进行了两个半小时。美国代表以压倒性的准备资料淹没了日方代表,他们用图表解说、电脑计算、屏幕显示、各种数据资料来回答日方提出的报价。而在整个过程中,日方代表只是认真倾听和记录。当美方代表征求日方代表的意见时,日方代表面带微笑地说:“我们看不懂,要回去研究一下。”

数星期后,日方又派出了第二个谈判小组,又是提问题,做记录,美方代表照讲不误。然后又派出第三个谈判小组,故伎重演,美国人讲得不耐烦了,几乎对达成协议不再抱什么希望。接着,日本人又派出了前几个小组联合组成的谈判代表团来同美国人谈判,弄得美国人不知所措。因为他们完全不了解日本人的企图、打算,而他们自己的底细则全盘交给了日本人。当然,日本人大获全胜,美国人在谈判中的被动地位便可想而知了。

问题:案例中日本人运用的是什么谈判策略?(10 分)给我们的启发是什么?(10 分)

24. 案例背景:在 A 与 B 双方展开一个关于下一阶段营销策略(激励制度方面)的研讨,本来是一种想通过研讨达成共赢的氛围,在谈判中不知不觉因为双方观点不一致变成了说服(心理上成对抗关系),整整半天的时间谁也说服不了谁,谁也听不进去对方说什么。

A 方的一位朋友问我:“你有办法说服他们吗?”

我的回答是:“可以”。

A:“怎么做?”

我:“你装作很认可对方的答案,被对方说服了就能行。”

A:“为什么?”

我:“他站在一个要证明你不对的立场(视角,位置)上,你们都被卡住了。你必须站到他的位置上帮他说话(先跟后带),说的他充满满足感时,对他来说证明你不对的心理能量就消失了,然后你们一起就他的计划的落实展开研讨,在研讨的过程中发现他的计划缺点,然后展示你的计划是可以解决这些问题的。你就说服他了。还要注意始终保持一种非常认可他的氛围。”

朋友依计行事,随后一个小时的研讨非常有效,双方都放弃了自己的计划,产生了一个更有创意的计划。

问题:

(1)此次谈判得以成功的原因是什么?(10 分)

(2)在谈判中,A 最终运用了哪种谈判方法?(10 分)

国家开放大学2024年秋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)

2025年1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. A | 2. A | 3. C | 4. C | 5. A |
| 6. A | 7. D | 8. D | 9. B | 10. C |

- 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. ABCD 12. ABC 13. ABCD 14. BD 15. ABD

- 三、配伍题(本题共5小题,每小题2分,共10分)

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

- 四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

21. 商务谈判计划是如何制订的?(10分)

商务谈判计划是谈判组织为了实施谈判方案所规定的内容而制定的具体措施。具体内容包括:确定谈判的结构框架;制定谈判开始阶段采取的策略;谈判全面开展后,对临时出现的问题,将采取何种措施;决定谈判地点以及安排与谈判有关的各种行政事务。

22. 谈判者要遵循什么样的谈判终结原则?(10分)

谈判者在谈判终结阶段应该遵循的原则是:彻底性;不二性;条法性和情理兼备性。

- 五、案例分析题(本题共2小题,每小题20分,共40分)

23. 在本案例中,日方运用的是疲劳策略。

本案例给我们的启发是:当在谈判中遇到趾高气扬、十分自大的对手时,疲劳策略是一个很有效的策略。通过疲劳策略,能使趾高气扬的对手感觉疲劳生厌,并能逐渐磨去他的锐气,从而扭转不利或被动的局面。

采用这种战术,需要注意:谈判前期要作好思想准备,面对对方的盛气凌人的要求应采用回避、周旋的方针,到谈判后期,即使己方已经占据了谈判的上风,也不要采用盛气凌人的态度,切忌不要以硬碰硬,以免引起对立,使谈判破裂。

24.(1)此次谈判得以成功的原因是A选择了合适的处理谈判障碍的方法。

(2)在谈判中,A运用了克服谈判障碍的归谬法,不直接正面拒绝、反驳,而是完全接受,然后根据对方的要求推导出新的、合理的解决方案。