**判断题**

1、“这种产品我们和某某厂已有固定的供应关系”这是典型的需求异议。（ ）  
正确选项1.×(V)  
2、按客户性质可以把客户划分为两大类，即个人购买者和组织购买者。 （ ）  
正确选项1.√(V)  
3、持久原则是与客户建立和保持良好关系的重要原则。（ ）  
正确选项1.√(V)  
4、合同的变更仅指内容的变更，不包括合同主体的变更。（ ）  
正确选项1.√(V)  
5、客户导向型的推销人员总是千方百计说服客户购买。（ ）  
正确选项1.×(V)  
6、买卖合同与租赁合同是一回事儿。（ ）  
正确选项1.×(V)  
7、如果和客户是第一次见面，可注视对方额头到鼻子这个三角区域，以显示自己的诚意。 （ ）  
正确选项1.×(V)  
8、提出异议是客户应有的权利，推销人员面对客户异议不应该退缩不前。（ ）  
正确选项1.√(V)  
9、推销领域的关系建立指的就是与新的潜在客户建立关系。（ ）  
正确选项1.×(V)  
10、喜欢听赞美的话是人的本性，为了赢得客户的好感，怎么赞美客户都不过分。（ ）  
正确选项1.×(V)  
11、一般来说，周末是拜访客户的最佳时间。（ ）  
正确选项1.×(V)  
12、一个人或者组织是否有购买能力是判断其是否为潜在客户的唯一标准。（ ）  
正确选项1.×(V)  
13、在洽谈的基本内容中不包括保证条款。（ ）  
正确选项1.×(V)  
14、在推销四要素中，推销信息是贯穿推销活动全过程、联结推销人员和推销对象的重要媒介。（ ）  
正确选项1.√(V)  
15、成交的要求应当由客户提出，推销人员不应首先提出成交。（ ）  
正确选项1.×(V)  
16、对那些没有买到所需货物的顾客，如果他们要买的东西不是太具体的话，推销人员就要尽量向他推荐代用物品。（ ）  
正确选项1.√(V)  
17、链式引荐法的关键，是推销人员能否赢得现有客户的信赖。（ ）  
正确选项1.√(V)  
18、企业利益与客户利益不可能同时满足，推销人员要站在客户的立场上推销商品只能是纸上谈兵。（ ）  
正确选项1.×(V)  
19、在洽谈过程中，客户频频点头、端详样品，这表明客户对产品没有兴趣。（ ）  
正确选项1.×(V)

**单选题**

1、“王总，您好！我们已经在电话里沟通了好几次了，咱们之间也算有了初步认识。从这几次同您的沟通来看，我个人觉得您完全没有必要购买如此高端配置的电脑，因为很多功能在您的日常工作中用的几率很少。我建议您不妨买另外一款电脑试试，这款电脑从配置和性能来说都非常适合您，您看如何呢？”，这位推销人员使用的成交方法是（ ）。  
正确选项1.顾问促成法(V)  
2、关于店面销售的售后服务以下哪句话是不恰当的？（ ）  
正确选项1.在店面销售中不必与顾客保持售后联系(V)  
3、既不关心推销人员又不关心购买行为的客户属于（ ）  
正确选项1.漠不关心型(V)  
4、客户说“我从来不用化妆品”，这种异议属于哪类异议( )  
正确选项1.需求异议(V)  
5、每一位推销人员都要培养和激发自己开拓创新的精神和应变的能力，善于独立思考，突破传统思路，注重好奇、敏锐、进取等创造性素质的训练，这属于推销人员的（ ）。  
正确选项1.创造能力(V)  
6、推销工作的起点是（ ）。  
正确选项1.寻找客户(V)  
7、下列哪一种推销模式是推销洽谈的先决条件？（ ）  
正确选项1.“吉姆”模式(V)  
8、以下哪项不属于客户信用调查的内容？（ ）  
正确选项1.客户的需求情况(V)  
9、以下哪一类个人或组织可以作为潜在客户？（ ）  
正确选项1.有需求且有购买能力(V)  
10、以下哪一项不是推销接近阶段的工作内容？（ ）。  
正确选项1.推销洽谈(V)  
11、以下有关多种接受方案促成法的描述哪一项是错误的？（ ）  
正确选项1.提出的方案容易引起客户做出否定回答(V)  
12、运用中心开花法的关键是：（ ）  
正确选项1.准确选择在一定范围内有一定影响力的中心人物(V)  
13、在与客户进行电话沟通时，以下哪一项是不恰当的？（ ）  
正确选项1.要多使用专业性很强的语言(V)  
14、最常见、最容易出现的客户异议是（ ）。  
正确选项1.价格异议(V)  
15、合适的开场白非常重要，如果开场白选择不恰当，很可能会导致全盘皆输。以下哪个方面的话题不可作为开场白的题材？（ ）  
正确选项1.带有宗教信仰的话题(V)  
16、推销人员在进行自我介绍时，以下哪个方面不是必须说明的？（ ）  
正确选项1.个人兴趣和爱好(V)  
17、一位保险推销人员递给客户一张模拟支票并问道：“您想不想退休以后每月收到这样一张支票？”，这位推销人员用的是（ ）。  
正确选项1.利益接近法(V)  
18、以下哪一项是推销人员在推销成功后不应有的表现？( )  
正确选项1.以胜利者自居，洋洋自得(V)

**多选题**

1、个体客户接近准备时应收集的资料包括：（ ）  
正确选项1.个人特点(V)  
正确选项2.姓名和年龄(V)  
正确选项3.教育水平(V)  
2、根据“尊者优先了解情况法则”的礼仪要求，为他人介绍的先后顺序应当是：（ ）  
正确选项1.先向身份高者介绍身份低者(V)  
正确选项2.先向年长者介绍年轻者(V)  
正确选项3.先向女士介绍男士等(V)  
3、哪些情况下可以考虑使用重述的技巧？（ ）  
正确选项1.当客户提出了对推销有利的需求的时候(V)  
正确选项2.客户提出的需求是你的产品能够满足的时候(V)  
正确选项3.客户提出了对产品或公司有利的评论的时候(V)  
4、以下关于店面陈列的原则哪些是正确的？（ ）  
正确选项1.环境整洁舒适(V)  
正确选项2.传递更多商品信息(V)  
正确选项3.商品陈列要丰富(V)  
5、以下哪些是与客户电话沟通时应遵循的原则？（ ）  
正确选项1.讲究通话时间(V)  
正确选项2.坐姿正确(V)  
正确选项3.集中注意力(V)  
6、以客户价值为标准，可以把客户划分为哪几种类型？（ ）  
正确选项1.关键客户(V)  
正确选项2.主要客户(V)  
正确选项3.普通客户(V)

**简答题（主观题）**

1、简述推销接近的原则。  
仅供参考请勿照抄：考察对推销接近原则的理解 （1） 勇于面对困难原则；（5分） （2） 充分准备原则；（5分） （3） 把握节奏、控制时间原则。（5分） 2、探寻客户购买心理的方法主要有哪几种？  
仅供参考请勿照抄：

考察对客户购买心理的理解 探寻客户购买心理的方法有： （1）观察和倾听。即根据客户的表情来推测客户的内心活动，以预测他的购买动机。（5分） （2）阅读和研究。即推销人员通过建立客户档案系统地揣测购买动机。（5分） （3）分析和了解。即通过大数据分析，精准、快速地分析用户行为习惯、消费习惯、消费心理等特征。（5分）

3、推销人员减轻压力的途径可以有哪些？  
仅供参考请勿照抄：

考察对压力管理的理解 推销人员可以尝试以下途径来减轻压力： （1）善于体察并管理好自己的情绪；（4分） （2）保持乐观态度； （4分） （3）适当表达自己的情绪； （4分） （4）保持健康的生活方式。（3分） （本题可以允许答题者在基本观点正确的前提下自由发挥。只要理由充分，阐述清楚，即可酌情给分。）

4、推销人员自我提升可以有哪些途径？  
仅供参考请勿照抄：考察对推销人员自我提升途径的理解 推销人员自我提升可以有以下途径： （1）加强道德修养，严守职业操守；（4分） （2）培养和提高自身的学习能力；（4分） （3）锻炼提高自己的表达和沟通能力；（4分） （4）重视体育锻炼，强健体魄，保持身心健康。（3分） （本题可以允许答题者在基本观点正确的前提下自由发挥。只要理由充分，阐述清楚，即可酌情给分。）

**案例分析题**

1、马先生要雇一名清洁工到他的办公室做事，大约有40多人前来应聘，但马先生却选中了一个男孩。他的朋友问道：“为什么选中了那个男孩？他既没有介绍信也没有人引荐。”马先生说：“其实，他带来了许多‘介绍信’。他在门口蹭掉了脚上的泥土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细。当他看到一位残疾老人时，立即起身给老人让座，显得既懂礼貌又有教养。还有我故意在地板上放的那本杂志，其他所有人都从杂志上迈了过去，只有他俯省略...  
仅供参考请勿照抄：

考察对推销人员仪表礼仪的理解 推销人员在与顾客交往时，第一印象十分重要。在和他人初次见面时，对方在你身上所发觉的一切现象，包括仪表、礼节、言谈举止，对他人的态度、表情、说话的声调、语调、姿态等诸多方面都影响着对方对你的印象。你给顾客的第一印象往往会决定交易的成败，顾客一旦对你产生好感，自然也会对你和你推销的产品有了好感。这位成功推销自己的男孩，靠长期培养形成的礼仪行为习惯给马先生留下了良好的第一印象，为自己开出了一份出色的介绍信。 这个故事让我们认识到仪表仪态在生活工作中是多么重要。（20分） （本题为开放性试题，这两点必须答对，在此基础上可以有不同的阐述。请评阅者根据学生的观点、学生引用理论的正确性、回答的思路、阐述的清晰以及论证的充分程度酌情给分。）

2、商店里，一位顾客正在挑选手机，他拿着一款手机犹豫不决。 推销员：先生，这款手机满足了您所有的需求，他真的很适合您。 顾客：可是它太贵了。 推销员：什么，太贵了，您怎么不早说呢？我们有便宜的呀！这个手机就便宜得多，只不过没有上网功能。 顾客：要是没有上网功能，我为什么要买它呢！ 推销员：那您就买那款可以上网的的手机吧。 省略...  
仅供参考请勿照抄：考察对正确认识客户异议的理解 （1） 这位推销人员没能克制住自己的情绪，说明他没有正确地看待顾客提出的异议。 顾客对这款手机提出价格异议，恰好说明顾客很关注这款手机，异议中很可能隐藏着购买的可能性，而这位推销人员以生硬的态度失去了这个很可能推销成功的机会。（10分） （2）面对顾客异议，推销人员首先要正确看待，并应用一定的技巧和方法处理好顾客异议，从而抓住成功的机会。（10分） 具体处理方法，答卷者可以自由发挥，由评阅者酌情给分。 （以上仅提供一个参考。请评卷老师据学生的观点、回答的思路、阐述的清晰以及论证的充分程度酌情给分。）