

江南大学网络教育第一阶段练习题

考试科目：《商务沟通》第 章至第 章（总分100分）

_____学习中心（教学点） 批次：_____ 层次：_____

专业：_____ 学号：_____ 身份证号：_____

姓名：_____ 得分：_____

一 单选题（共10题 ， 总分值20分

， 下列选项中有且仅有一个选项符合题目要求，请在答题卡上正确填涂。）

1.

效率高的沟通者会为有效的反馈创造良好的环境。在口头沟通中，传送者会问一些相关话语，以做到最大限度的消除误会。下面的哪一句话描述更为恰当（B）。 （2 分）

- A. 我想你是知道的
- B. 你现在明白了吗？
- C. 请不要总打断我的话
- D. 在我的信上不要写下你的意见，我不会看的

2. 与客户谈判时，有很多业务人员不知道眼睛该看哪里，正确的态度应该是（D）。 （2 分）

- A. 低头看自己的手
- B. 用余光看对方的脸部
- C. 始终盯着合同书
- D. 视线的焦点集中于对方的双眼

3.

商务活动中经常引起沟通歧义，而发生误解，从接收者的角度来看，由于自身因素引起的误解多发生在（A）阶段。 （2 分）

- A. 解码
- B. 编译
- C. 传递
- D. 反馈

4.

当语言信息和非语言信息互相矛盾的时候，理解信息的真正含义就非常困难，在这些情况下，信息接收者更相信（A）。 （2 分）

- A. 非语言信息 B. 语言信息 C. 你自己的观念 D. 书面信息

5.

发音变得伴有呼吸声，不连贯，制约了用言语进行交流的能力，这样就促使了内在思想活动的发展。这表明沟通者处于（C）（2分）

- A. 气愤 B. 恐惧 C. 悲伤 D. 讨厌

6. （B

）使管理层能够听到下级的看法，这对管理层来说是非常有益的；可以借此检查其决策的正确性及合理性，以便日后能够提高下行沟通的质量。（2分）

- A. 下行沟通 B. 上行沟通 C. 外部沟通 D. 平行沟通

7. 要使你的演讲非常有说服力，首先应该准备（A）。（2分）

- A. 你的结论 B. 你的引言 C. 整个演讲的提纲 D. 你的态度

8.

一位主管将要举办一个午餐讨论会的安排，亲自告知同一办公室的三名员工。而如果将同一信息传达给四个部门的300员工，就需要采用（A）方式是比较恰当的。（2分）

- A. 电子邮件 B. 电话 C. 会议 D. 书信

9.

管理学家彼得·德鲁克说：“很多高层管理人员自认为出色的口才才能使其与他人相处融洽，不过他们没有认识到与人相处融洽的同时，要多听别人是怎么说的”。从这句话中我们可以明白成功的沟通还在于（D）。（2分）

- A. 出色的口才 B. 良好的技能 C. 敏锐的目光 D. 耐心的倾听

10.

企业文化是内部沟通基础，如果某公司的企业文化是：始终尊重每一个人，操行完美，直接沟通。则该公司的内部沟通模式最有可能的是（D）。（2分）

- A. 上行沟通 B. 下行沟通
C. 平行沟通 D. 双向模式：上行沟通兼下行沟通

二 多选题（共10题，总分值30分

，下列选项中至少有2个或2个以上选项符合题目要求，请在答题卡上正确填涂。）

11.

在商务活动中，对一名新的业务员来说，在第一次拜访客户时难免有些紧张，如果你是他的客户，从下面的身体语言中，（ABCDE）看出他的紧张感。（3分）

- A. 清嗓子
- B. 抽烟
- C. 用手捂住自己的嘴
- D. 摆弄硬币或者钥匙
- E. 拉耳朵

12. 与书面沟通相比较，口头沟通的优点是（ABCDE）。（3分）

- A. 立即反馈
- B. 非语言暗示
- C. 温馨的感觉
- D. 强有力的影响
- E. 多方参与

13. 商务沟通的功能有（ABD）。（3分）

- A. 说服
- B. 增进友谊
- C. 命令
- D. 通知
- E. 完成任务

14. 听讲人导致听力不良的原因（ABC）。（3分）

- A. 对演讲人的看法
- B. 缺乏耐心
- C. 内部噪音
- D. 设备差
- E. 环境差

15. 当需要对方立即反馈时，（ABCE）是属于快捷的方式。（3分）

- A. 电话
- B. 电子邮件
- C. 个人拜访
- E. 面谈

16.

平行沟通是指在一个企业内同一层面间的沟通，他在企业正常的活动中发挥这种的作用，以下（BDE）是它的主要特点。（3分）

- A. 严肃
- B. 随意
- C. 缓慢
- D. 亲密
- E. 迅捷

17. 在企业组织沟通中，从管理层到基层的沟通可以采取的口头形式有（ABCDE）。（3分）

- A. 电话谈话
- B. 演讲
- C. 讲话
- D. 录像会议
- E. 广播

18. 能保存和发送信息的方式很多，现列几种常用的方式（ABCDE）。（3分）

- A. 录音
- B. 电脑
- C. 语音电话
- D. 传真
- E. 电子邮件

19. 回答演讲组织中W指的是（ABCDE）。（3分）

- A. WHY
- B. WHO
- C. WHAT
- D. WHEN
- E. WHERE

20. 反馈分为内部反馈和外部反馈，下面的哪些情况是属于内部反馈（ABE）。（3分）

- A. 停止谈论某事并转而谈论另一件事
- B. 对自己刚谈过的话加以修正或解释

- C. 对方要求你进一步澄清事实
D. 认为接收者心里很清楚，何必多言
E. 在未被请求的情况下提供附加性信息

三 判断题（共10题，总分值10分 正确的填涂“A”，错误的填涂“B”。）

21. 正式沟通不要求认真准备，它常常也不需要数字和事实的支持。（1分）（ B ）

22.

正式沟通指的是那些与商务有关的口头或书面的沟通活动。为保证正式沟通行为的有效性，经理应注意正式沟通实行时的方式。一般来说，说服性方式远比指令性方式更为有效。

（1分）（ A ）

23.

做广告在为产品或一家公司树立形象上，确实起到了一种重要的作用，但它应同时具有良好的服务。为使顾客感到满意，产品和服务的质量必须达到顾客的期望值。许多公司正向这一目标努力。（1分）（ A ）

24. 解码过程会受到你的文化背景、教育状况和社会背景的影响。（1分）（ A ）

25.

平行沟通是指不同层面员工间的沟通。平行沟通通常因其自身的非正式性而被管理层所忽视。（1分）（ B ）

26.

与朋友私下交谈，一般采取个人距离，这个区域的上限距离使你与亲人保持了一定的距离。（1分）（ A ）

27. 对“听”而言，对演讲人的消极看法不会妨碍听众有效的听演讲人的讲话。（1分）（ B ）

28. 在商务沟通中，语言沟通比其他方式表达意思更为清晰、有效。（1分）（ A ）

29.

沟通意图采取的形式，不论是一个简单的问候或是一个复杂的计划，都是在发送者的经验基础上形成的。（1分）（ A ）

30.

研究人员发现对一则信息的看法只有7%来自语言，而另外多达93%的信息内容来自于非语言信息。（1分）（A）

四 填空题（共6题，总分值14分）

31. 物质干扰因素可分为，口头沟通干扰因素和书面干扰因素，那么书面沟通干扰因素有：

__糟糕的印刷__、__粗心的装订__。（2分）

32.

从系统论的角度上来看，商务沟通是沟通理论体系中的一个分支。为了更好的理解商务沟通理论，我们可以把沟通分为语言沟通和非语言沟通，语言沟通在商务活动中发挥着重要的作用，它的3个鲜明特征是：__表达各种想法__、__保存信息并将其发往任何地方__、__比其他方式意思更为清晰__。（3分）

33.

沟通过程可以这样描述：信息发送者选择词语或符号表达一个__意图__。信息以语言的形式通过一个通道或者以非语言形式进行表达。接收者对信息进行__解码__，对之试图进行理解。接收者提供__反馈__，让发送者了解信息是否有效。（3分）

34. __外部沟通__指的是企业与外部机构或人的沟通，该沟通涉及到很多活动。（1分）

35.

要做到听的效果好则需要对说话者、听话者以及外部原因这三个方面加以改进。对使听成为一种成本效益型行为有三点建议：（1）__有效听相关信息__（2）__为评价而听__（3）听积极的一面。（2分）

36.

商务沟通是一个__动态的__、__多渠道的__过程；该过程包括内外的沟通。商务沟通的__动态性__表现在其不断的变化中，从未静态不动过。（3分）

五 问答题（共2题，总分值26分）

37.

假若你是公司人力资源部经理，在与应聘人员交谈的过程中，你是如何运用语言沟通和非语言沟通这两种方式，如果你发现应征人员所发出的语言信息和非语言信息互相矛盾时，你又该如何考虑？提高非语言沟通的措施是什么？（13分）

语言沟通指的是通过口头或书面渠道而进行的沟通。它的主要特征有表达各种想法，保存信息并将其发往任何地方，比其他方式意思更为清晰、有效。

非语言沟通是指不用言语，而是通过眼神、声音的品质、面部表情、手势、身体的运动以及对时空的态度等来进行的沟通。

在交谈过程中，应主要充分利用语言沟通，仔细看应聘人的应聘材料，通过提问的方式更多的获取应聘人员的背景信息，同时还应记下相关信息，等等语言信息。

非语言沟通包括所有非书面、非口头的信息，可以分为有意识的和无意识的两部分。这些无声信号对接收者影响很大。如：视线向下意味着诚实、拘谨或者疲惫吗？长时间的盯视是否反映出对方的冷酷、麻木或者迟钝？

当语言信息和非语言信互相矛盾的时候，理解信息的真正含义就非常困难。

提高非语言沟通技能的措施。

(1). 运用目光交流。在美国，适当的目光交流表明你对话题感兴趣并且在专心倾听，显得你情绪很高而且真诚可信。

(2). 运用身体语言。用身体前倾、挺胸、保持敏捷的反应等身体语言鼓励沟通对象。

(3). 减少或者消除有形的阻碍。从桌子或者讲台后走出来；缩短沟通路线；开会时将座椅按照圆圈形状进行排列。

(4). 提高你的解码技能。注意观察对方的面部表情和身体语言的变化，从而理解整个语言和非语言的信息的含义。

(5). 探寻更多的信息。当你感到语言信息与非语言信息互相矛盾的时候，有礼貌的问一下“我还不明白，请告诉我更多的关于……”或者“你是说……”等问题，以澄清含混之处。

38.

在沟通的途径上我们有多种选择，选择最佳的沟通形式可以使信息准确、经济、快捷的传递，如何进行沟通形式的选择？（13 分）

为了选择最佳的沟通形式，你应该回答如下问题：

(1). 这条信息需要书面记录吗？如果需要，在办公室之间传递信息就使用电子邮件或备忘录；与客户或公司外其他人沟通就使用书信。如包括较多数据，协议与报告。

(2). 是否需要立即反馈或者多方的参与？当需要对方立即反馈时，电话、电子邮件或者个人拜访是最快捷的。对于向多人传递信息，集体会议和讨论会是最佳方式。而且，这些形式同时适合于运用“头脑风暴”和在集体讨论的基础上达成一致意见。

(3). 这条信息是否需要精心组织和提供说明文件? 包含复杂数据或程序的信息要使用较长的备忘录或报告, 并附有一些生动的辅助材料。

(4). 对信息传递速度有何要求? 紧急信息通常需要口头传达, 一般信息可以使用备忘录或者书信。

(5). 沟通对象是多还是少, 是远还是近?

(6). 沟通对象是否容易接受信息?

(7). 是否需要表露同情、友善或者其他的一些感情? 面对面的交谈在传递积极和消极信息时, 能让沟通者表达出丰富的情感来。在传达坏消息时, 如批评和解聘员工, 许多经理认为应在私下进行。而当表扬和鼓励时, 书面信息更周全一些。

(8). 这条信息需要采取非常正式的形式吗?

一些文件、如建议、合同、章程等, 正式一些能够增加它的可信度。处罚事实调查结果和申诉处理通常需要采取正式文件的形式, 而且, 一些常规信息, 如信贷或者通知订货的信息, 采用亲自书写的正式书信而不是不太正式的明信片或通用书信更加有效。

江南大学网络教育第二阶段练习题

考试科目:《商务沟通》第 章至第 章 (总分100分)

_____学习中心(教学点) 批次: _____ 层次: _____

专业: _____ 学号: _____ 身份证号: _____

姓名: _____ 得分: _____

一 单选题 (共10题 , 总分值20分)

, 下列选项中有且仅有一个选项符合题目要求, 请在答题卡上正确填涂。)

1. 草记就是匆匆记下您从各种渠道所得到的信息, 下面的哪一个属于此类 ()。 (2 分)

A. 查手册

B. 从电视上记下一些内容

C. 翻阅文献 D. 留意看布告板

2. 回答演讲组织中5W和1H, 其中H代表是()。(2分)

A. Heat B. Hat C. How D. What

3. 计划你演讲的时间长度为()。(2分)

A. 不超过30分钟 B. 大约8~10分钟

C. 不超过限定的演讲时间 D. 30分钟以上

4. 下面不属于“魔术公式”步骤的是()。(2分)

A. 一开始便把你的主题以实例的形式告诉听众

B. 接着以详细清晰的言词表明你的论点

C. 陈述缘由, 也就是向听众强调, 如果他们依你所言去做, 会有什么好处

D. 以高潮作为结束

5.

小明在上课时, 经常想着外面吵闹的操场, 留意听邻桌的悄悄话, 还时常的回想昨晚的美梦, 导致没听懂老师讲的内容, 最后考试时没有及格。造成小明听力不好的原因是()。(2分)

A. 外部噪音 B. 老师没讲清楚 C. 没耐心 D. 内部噪音

6.

在准备任何信息之前, 你都要对对方的反应做出预测, 从而改编您的信息以适应对方的需要。如果你估计读者会高兴、感到高兴, 或是至少能持中立态度, 就可以使用()。(2分)

A. 直接模式 B. 间接模式 C. 混合模式 D. 任何模式

7. 讲话时为何紧张(why nervous of speaking)的原因不正确的是()。(2分)

A. 说话人对其听众了解甚少 B. 缺乏经验

C. 说话人对讲话未作充分准备 D. 生理的缺陷

8. 你的演讲中应该包括的最佳视觉工具是()。(2分)

A. 高质量的插图 B. 大字号、简单、容易理解的图表

C. 你演讲中所有的关键点 D. 漫画形式出现

9. 要准备演讲的核心部分, 你应该()。(2分)

A. 写出整个演讲稿

B. 从最重要的到最不重要的, 依次写出关键要点的提纲

C. 将每个要点写在卡片上, 然后重新排列卡片的顺序, 直到整个要点看起来流畅自然

D. 将它放在首页

10. 尽管你天生不是一个戏剧演员，你也可以通过哪些方式来使你的演讲活跃起来（ ）。
（2 分）

- A. 用投影机打出适当的漫画
- C. 你曾反复练习的幽默故事

- B. 打印材料中的笑话
- D. 讲话的表情严肃

二 多选题（共10题 ， 总分值30分

， 下列选项中至少有2个或2个以上选项符合题目要求，请在答题卡上正确填涂。
。）

11.

当你听到声音并留意他们的时候，倾听过程就开始了，只有在下列情况你才会将你的注意力转过来（ A,B,C ）。 （3 分）

- A. 感觉信息是重要的
- C. 有心倾听的时候
- E. 产生内部噪音的时候

- B. 对主题感兴趣
- D. 这信息对我无所谓

12. 东亚文化的观念有着非常好的忍耐性，东方人节奏慢，主要原因是（ B,C,E ）。 （3 分）

- A. 太注重长远打算
- C. 集体主义重要性
- E. 相信任何事物发展都是循环往复的

- B. 人际关系的重要性
- D. 行为习惯

13. 如何克服怯场（ A,B,C,D ）。 （3 分）

- A. 了解您的听众
- C. 对怯场持一种客观的态度
- E. 总是低着头

- B. 为即将到来的讲话做好准备
- D. 在您真正开始讲话前，应该好好练习一下

14. 做出决策(making decisions)时注意的事项（ ）。 （3 分）

- A. 责任感
- C. 考虑一些小细节
- E. 越快越好

- B. 避免匆忙做出结论
- D. 要有战略的眼光

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/658045041051006063>