

浙江省 2016 年 10 月高等教育自学考试

销售团队管理试题

课程代码:10511

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 销售管理始于

- A. 组建营销团队 B. 制定营销计划 C. 下达销售目标 D. 考核销售业绩

2. 以下销售人员不道德行为中,哪些反映了外部职业道德水平?

- A. 出卖商业机密 B. 价格歧视 C. 虚假简历 D. 虚报费用

3. 以行业内主要竞争对手的销售费用为基础来制订销售预算的方法是

- A. 销售百分比法 B. 同等竞争法 C. 零基预算法 D. 任务目标法

4. 公司的销售和利润目标是谁决定的?

- A. 财务总监 B. 营销总监 C. 销售经理 D. 最高管理层

5. 基于潜在大客户的销售区域最好由销售专家来管理的销售区域划分方法是

- A. 按地区划分 B. 按产品划分 C. 按顾客划分 D. 按行业划分

6. 在我国由于地域辽阔,各地区差别较大,最终销售组织单位的分布都要根据_____因素而设定。

- A. 地区 B. 职能 C. 产品 D. 顾客

7. 以下销售会议中,制度性较强的是

- A. 部门销售例会 B. 业务培训会
C. 经销商大会 D. 新产品介绍展示会

8. 适用于销售管理能力和销售人员决策能力等训练的培训方法是

- A. 岗位培训法 B. 案例研究法 C. 角色扮演法 D. 讲授法

9. 服务型销售人员适合采用

- A. 目标与竞赛主导激励组合 B. 任务主导型工作激励组合
C. 民主管理精神激励组合 D. 培训激励主导组合

10. 适用于高级销售主管的销售费用控制方法是

- A. 销售员自行负担费用 B. 无限制报销法
C. 限额报销法 D. 组合计划

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

11. 营销控制有哪几种方法?

- A. 年度计划控制 B. 赢利能力控制 C. 效率控制
D. 战略控制 E. 预算控制

12. 以下管理活动中,不属于区域销售经理职能的有

- A. 销售业务目标管理 B. 销售团队管理 C. 销售回款及费用管理
D. 公司战略管理 E. 新产品开发管理

13. 影响销售组织设计的因素有哪些?

- A. 市场类型 B. 销售策略 C. 产品的销售范围
D. 渠道特性 E. 外部市场环境

14. 盖洛普管理咨询公司的研究表明,优秀销售人员一般具有哪些良好的素质?

- A. 内在动力 B. 干练的作风 C. 推销能力
D. 与客户建立良好关系的能力 E. 管理能力

15. 个性化薪酬具有哪些特点?

- A. 多样性 B. 单一性 C. 定制化
D. 稳定性 E. 动态性

三、判断题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。

16. 市场管理需要对本行业的运作和发展趋势作深入的研究。

17. 销售管理人性化是销售管理的基础。

18. 销售人员具有良好的职业道德是事业成功的基础。

19. 销售区域是销售管理的基本单元。

20. 管理幅度越窄,管理效率越高。
21. 任何人都适合做销售工作,也能成为优秀的销售人员。
22. 讲授法是企业最广泛应用的传统销售人员培训方式。
23. 销售人员的报酬包括货币报酬与精神奖励。
24. 目标的设置是销售人员激励的关键环节。
25. 进行销售成本分析是企业财务人员的工作,不是销售经理的职责。

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

四、名词解释(本大题共 3 小题,每小题 4 分,共 12 分)

26. 销售管理
27. 销售区域
28. 销售人员招聘计划

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 6 分,共 24 分)

29. 为什么大型公司多采取高底薪低提成的薪酬制度?
30. 企业进行销售区域设计时应考虑哪些因素?
31. 简述销售人员培训的主要内容。
32. 请按事情的重要性与紧急性对事情进行分类并进行科学安排。

六、论述题(本大题 12 分)

33. 为什么对于销售人员应该物质激励与精神激励相结合,缺一不可?

七、案例分析题(本大题共 2 小题,每小题 6 分,共 12 分)

“要想卖楼先要摸清客户的心理,最常用的手段就是开盘把好单位先留起来,差一点的单位先低价推售,等市场炒旺了再高价推好单位,先买的人觉得自己得了甜头,后买的也心甘情愿掏钱。”销售小林透露说,楼市不好的时候,通常会请些“托”来排队跑龙套制造紧张气氛,总而言之就是要给买楼的人制造压力,让他们觉得房子太好卖了,不赶紧出手就没了。“你看我们一开盘通常都有几百号上千号的认筹量,其实能有个三五成是真的客户就不错了。最绝的是我一个同事,跟每个客户都说开卖那天要通宵排队才能买到楼,还介绍民工给客户代替排队,结果开盘前一天晚上真有一大串长队,其实里面都是他自己介绍来的民工。”这位销售还称:“千万别信现场的销控表,十有八九都是假的,真的那份往往只有现场的销售经理才能掌握”。

34. 什么是销售人员的职业道德?销售人员职业道德有何特点?
35. 如何看待材料所述职业道德问题?