

2020年8月自考《销售团队管理 10511》

部分真题答案

(精编)

1-5、DDCBD;

6-10、ACCD A;

11-15、BAAAB;

16. AB;

17. ABCDE;

18. AE;

19. ABDE;

20. ABCDE

21 自驱力：源自销售人员内在的想用自己的方法设法完成销售的心理因素，其并非只为了赚钱，而是一种完成欲望的满足感

22 分开培训是由各企业分支机构分别自行培训其销售人员。有特殊培训目标的可采用此法，并结合具体的销售实践来进行。

23 【纯粹薪水制度】无论销售人员的销货额多少，均可于一定的工作时间之内获得一种定额的薪酬，又称为计时制工资制、固定工资制。

24 【专业进步配额】是涉及销售人员销售技巧和能力的配额，它不是量化，只是作为定性指标，这种配额的确定主要是为了鼓励销售人员提高素质和销售能力。

25 【会议扩展】是指销售团队成员通过积极参与的方式及成员的不同思维方

法产生多方面的意见，以供决策者进行选择。扩展是会议进行中的新阶段。

27. 1 搜集资料 2 分析资料 3 选择预测方法，做出推断 4 依据内外部因素调整预测 5 将销售预测与企业销售进行比较 6 检查和评价

28. 作用：1 简洁，不能太复杂 2 清晰，不能模糊笼统 3 具有延续性 4 具有真实可查性 5 可发现问题并进行指导和修改。

29. 1. 有利的结果。

有利的结果，主要是对那些功能正常的冲突而言。这种冲突能提高决策的质量，激发革新与创造，调动群体成员的兴趣，提供问题公开、提供紧张解除的渠道，促进团队成员的友谊，树立领导者的威严。培养自我评估与变革的环境。

2. 有害的结果。

有害的结果，主要是对那些功能失调的冲突而言。这种冲突带来的不良影响，可能会降低群体的绩效；造成沟通不畅，团队成员之间误会重重；使团队的凝聚力降低，缺乏合作的意识；使团队工作以明争暗斗为主，销售目标降至次位；极端情况下，还会威胁到整个相言团队的生死存亡。

31 在社会科学中，信任被认为是一种依赖关系。值得信任的个人或团体意味着他们寻求实践政策，道德守则，法律和其先前的承诺。相互依赖表示双方之间存在着交换关系，无论交换内容为何，都表示双方至少有某种程度的利害相关，己方利益必须靠对方才能实现。