

预览—收藏—关注

考点课堂 素材精粹

第十版

依据考试大纲 总结命题规律

辅导备考策略 历年考题详析

梳理考试要点 总结核心知识

筛选最新考点 拓展解题思路

精编典型习题 积累备考经验

全真模拟测试 预测考试趋势

注：下载前请仔细阅读资料，以实际预览内容为准

让学习为我们创造终生价值

试卷代号:2417

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

客户关系管理 试题

2021年1
月

一、单项选择题（下列各题中只有1个选项是正确的。每题2分,共20分）

1.(

)客户关系管理主要指企业利用信息技术帮助自身实现对客户资料管理、营销管理、服务管理等操作环节的流程自动化,最终实现企业利润最大化和利润持续增长。

- A.渠道型
B.操作型
C.分析型
D.专项型

2.下列选项中,()不是优质客户需满足的条件。

- A.购买欲望强烈
B.对价格的敏感度高
C.有良好的发展前景
D.愿意与企业建立长期的伙伴关系

3.()即依据消费者内心对价格数字的敏感程度和不同联系而采取的定价技巧。

- A.声望定价
B.折扣定价
C.组合定价
D.心理定价

4.在寻找和发掘潜在客户的方法中,(

)是指企业销售人员在特定的区域或行业内,用上门访问的形式,对可能成为客户的单位、组织、家庭乃至个人逐一进行访问并确定销售对象的方法。

- A.地毯式搜索法
B.连锁介绍法
C.中心开花法
D.抢夺竞争对手客户

5.(

)是指能给企业带来一般利润的客户,这类客户最为常见,其为企业创造的最大价值一般占客户总创造价值的30%。

- A.关键客户
B.次要客户
C.普通客户
D.小客户

6.在进行客户沟通时,(

)是企业与客户之间为促进情感和谐、关系稳定所采取的行动。

- A.政策沟通
B.信息沟通
C.理念沟通
D.情感沟通

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/895201101110011111>