

保险职业学院商务管理专业学生技能考核题库

商务管理技能抽查内容包括商务礼仪与谈判技能、商务市场调查、商务活动策划、商务工作计划制定四个典型工作模块，采取笔试+机试+实操的形式进行测试。所有被测学生必须在规定的时间内完成测试任务。

一、模块一 商务礼仪与谈判技能题库

二、模块二 商务市场调查题库

三、模块三 商务策划技能试题库

四、模块四 商务工作计划制定题库

试题编号：1

1-1 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、**任务描述：**阅读下面的材料，请你：

- (1) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 情景模拟高铁接站、酒店下榻、企业考察等
- (5) 商务用车的准备、座次安排
- (6) 小会议室布置。
- (7) 情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。

【背景资料】

长沙长江公司最近要购买一批铣床及丝线切割机床等生产设备，采购项目主要由长江公司王副总经理及助手小李负责。经过市场调研，拟在下周乘坐 G1103 去广州“恒金实业有限公司”考察并洽谈业务。为了能谈妥这个项目，广州“恒

金实业有限公司”为接待长江公司王副总经理一行，作了细致的安排：第一天高铁站接站、酒店下榻、企业考察，还安排了广州“恒金实业有限公司”公关部经理负责此次接待工作，这场商务洽谈的准备与接待工作需要你来准备。

2、测试任务：商务形象塑造及商务接待准备

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 小会议室：30 m²以上
- 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张
- 7) 会议用品：茶杯、稿纸、笔、投影仪、电脑、姓名牌、烟灰缸、纸巾、热水器、茶叶等
- 8) 模拟商务用车

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（1分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（1分）能在规定时间内完成任务（2分）。	

商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求,与服装相配(6分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6分)	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理(10分)2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。(10分)	
	商务接待	25	1、礼仪表现得体、动作规范(10分)2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(10分)3、遵循商务礼仪顺序要求(5分)	
	环境布置	10	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求(3分)2、能根据会谈内容进行物品的准备(3分)3、会谈中服务主动、及时、到位(1分)	
	商务用车	5	1、根据主客方人数配备商务用车(1分)2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐(4分)	
合计		100		

试题编号：2

1-2 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、**任务描述**：阅读下面的材料，请你：

(1) 根据建议，从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。

- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 小会议室布置。
- (5) 情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。
- (6) 商务车的座次安排
- (7) 商务餐菜单、宴会座次安排
- (8) 赠礼的选择及赠送礼仪

【背景资料】

有一天，中建集团的王副总裁和小刘经理讲：最近我们和株洲鑫天国际有限公司有一个外墙装饰的合作项目需要洽谈，公司准备派你来负责这件事。但先给你提个建议，你能否注意一下你的服饰呢？你的形象很好，但依我的经验，在谈判中，形象姣好、有着娃娃脸的女孩子会让对方产生不信任感，一旦对方产生了这种感觉，我们的项目就不容易谈成。所以你要借助服饰把你的形象调整一下。经过王副总裁的提醒，小刘经理在拜访株洲鑫天国际有限公司时顺利地取得了该公司吴总的信任，并与吴总商定于次日来中建集团进行实地考察与商谈合作细节。

为迎接吴总一行（吴总、总经理助理小张、李总工程师）的到来，公司拟作如下安排：公司门口迎接——公司会议室给吴总作公司简介——到离公司十公里的项目实地考察——中餐——下午两点到公司会议室商谈合作细节——赠送礼物，送别。

2、测试任务：商务形象塑造及商务接待准备

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上

- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 小会议室：30 m²以上
- 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张
- 7) 会议用品：茶杯、稿纸、笔、投影仪、电脑、姓名牌、烟灰缸、纸巾、热水器、茶叶等
- 8) 模拟商务用车
- 9) 宴会厅：面积 20 m²以上
- 10) 中餐餐具一套，直径 2 米圆桌，餐椅 10 把，圆桌桌布，餐巾等。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10 分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3 分）能在规定时间内完成任务（4 分）。	
商务礼仪 (80 分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6 分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8 分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6 分）	
	接待准备	15	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10 分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（5 分）	

	商务接待	20	1、礼仪表现得体、动作规范（10分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（15分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5分）	
	环境布置	10	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求（3分）2、能根据会谈内容进行物品的准备（3分）3、会谈中服务主动、及时、到位（1分）	
	商务用车	5	1、根据主客方人数配备商务用车（1分）2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（4分）	
	宴会布置	10	1、能根据客人的特性进行菜单、酒水搭配（4分）2、能根据宴会礼仪进行座次的安排（6分）	
合计		100		

试题编号：3

1-3 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- （1）从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- （2）做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- （3）情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- （4）小会议室布置、签约会场布置。
- （5）情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。
- （6）商务车的座次安排

【背景资料】

李华是湖南鑫盛公司办公室主任，明天北京一家新大陆公司领导及成员一行明天上午将乘机抵达长沙，该公司一行人员此次来长沙的主要任务为：参观贵公司、与贵公司高层领导进行磋商、签署合同或备忘录。该如何安排这次行程的接待和事项的组织工作呢？

2、测试任务：商务形象塑造及商务接待准备

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 小会议室：30 m²以上
- 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张
- 7) 会议用品：茶杯、稿纸、笔、投影仪、电脑、姓名牌、烟灰缸、纸巾、热水器、茶叶等
- 8) 模拟商务用车

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3分）方法得当，逻辑思维和能力强，对背景资料分析透彻、细致（3分）能在规	

			定时间内完成任务（4分）。	
商务 礼仪 (80 分)	商务形 象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6分）	
	接待准 备	15	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（5分）	
	商务接 待	20	1、礼仪表现得体、动作规范（10分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（5分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5分）	
	环境布 置	20	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求（6分）2、签约会场布置遵循商务礼仪要求（6分）2、能根据会谈内容进行物品的准备（6分）3、会谈中服务主动、及时、到位（2分）	
	商务用 车	5	1、根据主客方人数配备商务用车（1分）2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（4分）	
合计		100		

试题编号：4

1-4 商务办公礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 情景模拟电话邀请、接机、安排住宿、陪同观看、送别流程。
- (5) 商务车的座次安排

【背景资料】

武夷山国际旅行社的冯总要邀请厦门康辉旅行社的张总来参观武夷山“印象·大红袍”的首次公演。但是武夷山国际旅行社的冯总因为有急事要处理需把这事转交给他的秘书小李去办理。冯总把此事的具体事宜告诉小李，叫小李务必须要把张总请到，并叫小李打电话给接待部经理小陈安排好接机的相关事宜。

“印象·大红袍”是由中国著名的导演张艺谋打造第五个印象作品，是世界上第一座山水环景剧场，里面有世界上最长的舞台，是非常值得一看的。首次公演时间是后天（3月29日）晚上七点，地点在武夷山茶博园。

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 模拟商务用车

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业	职业道	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10	

素养	德		分)	
(20分)	职业能力	10	礼仪规范,思路清晰,具备计划周密、分析及处理能力(3分)方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(3分)能在规定时间内完成任务(4分)。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求,与服装相配(6分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6分)	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理(10分)2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。(10分)	
	商务接待	30	1、礼仪表现得体、动作规范(10分)2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(15分)3、遵循商务礼仪顺序要求(5分)	
	商务用车	10	1、根据主客方人数配备商务用车(2分)2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐(8分)	
合计		100		

试题编号：5

1-5 商务拜访礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 指出张强在商务拜访中的那些礼仪欠妥。
- (2) 从商务人员仪容要求, 进行仪容化妆和着装。
- (3) 做好接待前期准备: 接待工作安排计划、电话联系
- (4) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (5) 情景模拟商务拜访。

【背景资料】

恒丰公司的张强刚入职不久, 就接到了一份大订单, 这份订单如果能够拿下, 今年他就可以完成当年销售额度的 60%, 张强为此作了很多工作, 公司领导也非常重视此次拜会, 特派出了销售部王经理与张强一起与对方公司协商。今天是对方约张强到单位商谈所定货物清单的日子, 张强作了精心准备, 服装整洁, 材料放在公文包中, 一切准备妥当, 他和王经理准时到达对方单位, 拜见对方供应科科长。张强与供应科李科长虽电话联系过多次, 但从未面见过。来到供应科李科长的办公室, 见一男子正在接电话, 就径自走了进去坐在办公桌边的沙发上。等男人打完电话, 张强站起身来问: 你是李科长吗, 我是恒丰公司的张强。这是我们产品图册, 麻烦你看一下。李科长接过产品图册, 看了一眼站在张强边上的王经理, 问张强: 这位是? 张强这才慌慌张张地介绍起王经理来。

2、测试任务: 商务拜访礼仪

3、实施条件:

- 1) 化妆室: 面积 20 m² 以上
- 2) 化妆用品: 眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间: 男女更衣室各 10 m² 以上
- 4) 各款服装: 女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 办公室: 10 平米以上、办公桌椅一套、座椅两把、茶几、电话等。

4、考核时量: 180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3分）能在规定时间内完成任务（4分）。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6分）	
	商务拜访礼仪	30	1、规范并灵活掌握拜访礼仪、表现得体、动作规范（20分）2、遵循商务礼仪顺序要求（10分）	
	语言表达	10	1、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（5分）2、语言表达符合礼仪规范（5分）	
	办公室布置	10	1、办公室布置合理，物品摆放得当（10分）	
	礼仪纠错	10	1、能准备找出商务礼仪不足项（4分） 2、能根据商务礼仪标准纠错（6分）	
合计		100		

试题编号：6

1-6 商务办公礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 请根据背景资料指出深圳商务大学在接待上有哪些不足之处。
- (2) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (3) 制定一个详细的接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- (4) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (5) 情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。
- (6) 情景模拟参观接待

【背景资料】

湖南科技大学商务系为提高教学质量，提升专业水平，经与深圳商务大学联系，于暑假期间组织了系部教学领导、教研室主任、专业骨干一行十余人来到深圳商务大学学习考察。根据预约，考察组成员准时准点赶到了深圳商务大学办公楼小会议室。深圳商务大学一位系主任就学校和专业作了简短介绍后，就因有事先期离开。该校办公室副主任在系主任离开后，一再强调学校工作太忙，领导没有时间，大有催客之意。在客人们要求去实训室参观的要求下，勉强同意。她把客人们带到窗前，手指远方一栋五层大楼，告之客人那就是学校实训楼，她已给相关部门打过电话，让客人们直接过去就行，于是送客到门口就忙自己的事去了。科技大学商务系老师们左找右问，终于找到学校实训楼后，没有看到一个接待人员，只好在实训大楼里自己参观。因为不熟悉路线，大家也不知道实训楼的布局，只得一层层地找相关的实训室，有很多实训室因事先没有得到通知而无人在岗，无法参观，更没人介绍学校实训室的功能与运行。最后，科技大学一行只好窝了

一肚子气地离开。

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

1) 化妆室：面积 20 m²以上

2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等

3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上

4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等

5) 小会议室：30 m²以上

6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张

7) 会议用品：茶杯、稿纸、笔、投影仪、电脑、姓名牌、烟灰缸、纸巾、热水
器、茶叶等

4、考核时量：180 分钟。

5、考核标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚(10 分)	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力(3 分)方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(3 分)能在规定时间内完成任务(4 分)。	
商务礼仪 (80 分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配(6 分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8 分)3、首饰佩带符合身份，不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6 分)	

	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（10分）	
	商务接待	30	1、礼仪表现得体、动作规范（10分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（15分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5分）	
	礼仪纠错	10	1、能准备找出商务礼仪不足项（4分）2、能根据商务礼仪标准纠错（6分）	
合计		100		

试题编号：7

1-7 商务办公礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- （1）请根据背景资料指出李娟在办公礼仪上有哪些不足之处。
- （2）从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- （3）做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- （4）情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- （5）签约仪式现场布置。
- （6）商务车的座次安排
- （7）商务餐菜单、宴会座次安排

【背景资料】

李娟是尚华公司柳经理的秘书，今天公司与鑫远公司有个重要的合同签署仪

式，昨天下午，柳经理就吩咐李娟安排好接送、会议室布置以及商务宴请事宜。一大早李娟就随商务车到宾馆接鑫远公司一行，按时赶到了公司小会议室，与柳经理见面，准备签约。李娟回到办公室，整理协议相关的资料，这时座机铃响了，李娟接起电话：

李娟：“喂，哪位？”

柳经理：“小李，我是柳经理，你把那份合同送到会议室来，我们准备签协议了。”

李娟：“好的。”

放下电话，李娟正准备去送资料，座机又响了。

李娟：“柳经理，我马上来。”

阿丽：“娟子吧？是我呢，阿丽。”

李娟着急地说：“什么事啊，我正忙着呢。”

阿丽：“等一下，告你一个好消息，你上周看中的衣服打折了”

李娟：“真的吗”

……五分钟过去了，两人还在说着。李娟的手机忽然响起来，

李娟：“喂，哪位？”

柳经理：“李娟，你的电话怎么老是占线？快把协议送到会议室来！”

李娟：“是，是，是，我马上来” 回头李娟拿起座机对阿丽说：“我不说了，有事忙。”

阿丽：“诶呀，等等！我要介绍一个帅哥给你认识，是你喜欢的类型”

李娟：“啊，真的吗？” ……又过去了五分钟。李娟的手机再次响起，电话接通后，李娟还没来得及说话，电话那头就传来柳经理气急败坏的声音：“李娟！你是什么办事效率？真么送份文件这么久都送不到？”

李娟：“经理，对不起，我马上来。”

柳经理：“你不用来了！由于你的关系，我们的协议泡汤了，你去财务处结算一下，明天不用来公司上班了！”

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 签约室：20 m²以上
- 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 4 张
- 7) 签约相关用品
- 8) 模拟商务用车
- 9) 宴会厅：面积 20 m²以上
- 10) 中餐餐具一套，直径 2 米圆桌，餐椅 10 把，圆桌桌布，餐巾等。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10 分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3 分）能在规定时间内完成任务（4 分）。	

商务 礼仪 (80 分)	商务形 象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求,与服装相配(6分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6分)	
	接待准 备	15	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理(10分)2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。(5分)	
	商务接 待	20	1、礼仪表现得体、动作规范(10分)2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(15分)3、遵循商务礼仪顺序要求(5分)	
	环境布 置	10	1、签约桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求(3分)2、能根据签约需要进行物品的准备(3分)3、会谈中服务主动、及时、到位(4分)	
	商务用 车	5	1、根据主客方人数配备商务用车(1分)2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐(4分)	
	宴会布 置	10	1、能根据客人的特性进行菜单、酒水搭配(4分) 2、能根据宴会礼仪进行座次的安排(6分)	
合计		100		

试题编号：8

1-8 商务见面礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。
- (5) 模拟商务宴请及商务馈赠。
- (6) 小会议室布置。
- (7) 商务餐菜单、宴会座次安排
- (8) 赠礼的选择及赠送礼仪

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 签约室：20 m²以上
- 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 4 张
- 7) 签约相关用品
- 8) 宴会厅：面积 20 m²以上
- 9) 中餐餐具一套，直径 2 米圆桌，餐椅 10 把，圆桌桌布，餐巾等。

【背景资料】

海天公司新建的办公大楼需要添置一系列的办公用具，价值数百万元。公司的王总经理通过调研已作了决定，向银虎家俱公司购买这批办公用具。这天，银虎家俱公司的销售部负责人李经理给总经理助理小勇打来电话，要上门拜访公司王总经理。商谈将定于次日上午九点半在海天公司小会议室进行，王总经理打算，

等对方来了，就细节方面进一步确认后就在订单上盖章，定下这笔生意。

不料第二天李经理和工程部小王比预定的时间提前了一个小时到达海天公司，原来李经理听说海天公司的员工宿舍也要在近期内落成，希望员工宿舍需要的家具也能向银虎家俱公司购买，所以想提前跟王总经理商谈员工宿舍家俱的问题。因提前到达没有预约，王总经理还在工地解决问题没有回来。等候期间，总经理助理小勇接待了李经理一行。洽谈结束，为庆祝合同签署成功，李经理在酒店定好了包厢宴请海天公司王总经理（回族人），并赠送礼物。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3分）能在规定时间内完成任务（4分）。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6分）	
	接待准备	10	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（5分）	

	商务接待	15	1、礼仪表现得体、动作规范（10分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（15分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5分）	
	环境布置	10	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求（3分）2、能根据会谈内容进行物品的准备（3分）3、会谈中服务主动、及时、到位（1分）	
	商务用车	5	1、根据主客方人数配备商务用车（1分）2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（4分）	
	宴会布置	10	1、能根据客人的特性进行菜单、酒水搭配（4分）2、能根据宴会礼仪进行座次的安排（6分）	
	商务馈赠	10	1、能根据需要选择合适的礼物（5分）2、能根据商务馈赠礼仪进行馈赠（5分）	
合计		100		

试题编号：9

1-9 商务拜访礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- （1）请指出金先生商务拜会中哪些礼仪欠妥
- （2）根据建议，从商务人员仪容要求，进行仪容整理和着装。
- （3）模拟拜会前期准备：资料准备、产品准备、电话联系
- （4）情景模拟见面时的进门、入座、介绍、接递茶水、握手、名片礼仪。

(5) 模拟商务洽谈。

(6) 商务办公室内部布置。

2、测试任务：商务拜访礼仪

3、实施条件：

1) 化妆室：面积 20 m²以上

2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等

3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上

4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等

5) 办公室：10 平米以上、办公桌椅一套、座椅两把、茶几、电话等。

【背景资料】

风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街，“远东贸易公司”正座落于此。某照明器材厂的业务员金先生按原计划，手拿企业新设计的照明器样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目”，金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮呀！”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装

在这个位置时，金先生习惯性地用手搔了搔头皮。好多年了，别人一问他问题，他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算的高出较多，能否再降低一些”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”张经理沉默了半天没有开口。金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理。张经理皱了皱眉，“这种照明器的性能先进在什么地方”金先生又搔了搔头

皮,反反复复地说:“造型新,寿命长,节电。”张经理托辞离开了办公室,只剩下金先生一个人.金先生等了一会儿,感到无聊,便非常随便地抄起办公桌上的电话,同一个朋友闲谈起来.这时,门被推开,进来的是办公室秘书.

4、考核时量: 180 分钟。

5、评价标准:

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好,遵守纪律、态度真诚(10分)	
	职业能力	10	礼仪规范,思路清晰,具备计划周密、分析及处理能力(3分)方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(3分)能在规定时间内完成任务(4分)。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求,与服装相配(6分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6分)	
	商务拜访礼仪	30	1、规范并灵活掌握拜访礼仪、表现得体、动作规范(20分)2、遵循商务礼仪顺序要求(10分))	
	语言表达	10	1、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(5分)2、语言表达符合礼仪规范(5分)	

	办公室 布置	10	1、办公室布置合理，物品摆放得当（10分）	
	礼仪纠 错	10	1、能准备找出商务礼仪不足项（4分） 2、能根据商务礼仪标准纠错（6分）	
合计		100		

试题编号：10

1-10 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- （1）根据酒会礼仪，进行仪容化妆和着装。
- （2）做好接待前期准备：电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- （3）情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- （4）办公场所布置。
- （5）情景答谢会迎宾、迎接夏先生上任情景。
- （6）撰写一篇邀请函（或请柬）
- （7）撰写一篇 300 字左右的感谢信

2、测试任务：商务活动礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等

5) 办公室：10 平米以上、办公桌椅一套、座椅两把、茶几、电话等。

【背景资料】

春节将至，为庆祝名匠装饰公司被授予首家国标工程示范企业，湖南评价精装龙头企业，中国十大装饰品牌，为答谢新老客户，公司决定新老客户答谢酒会。这既能增强企业与客户之间的沟通，也能增强客户与客户间的沟通，宣传企业文化的同时也为开拓更大的客源市场，提供公司在行业间的知名度和品牌影响力。

夏先生是名匠装饰公司新聘任的营销经理，公司给他专门安排了一间办公室。小朱作为经理秘书，在夏先生来公司报到以前，需要整理并布置好经理办公室。夏先生上任后，接手的第一件工作就是策划此次答谢会。夏先生首先让秘书小朱与酒店联系，确定能容纳 500 人大宴会厅并确定相关酒会事宜；同时给与会客户发送一份感谢信，同时发送邀请函（或请柬）。

4、考核时量：180 分钟。

5、考核标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3分）能在规定时间内完成任务（4分）。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）3、首饰佩带符合身份，	

分)			不显财露富,以少为佳,尊重习俗 (6分)	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理 (10分) 2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。(10分)	
	商务接待	25	1、礼仪表现得体、动作规范 (10分) 2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情 (10分) 3、遵循商务礼仪顺序要求 (5分)	
	感谢信 邀请函	10	1、能根据情况撰写感谢信 (5分) 2、能根据情况撰写邀请函 (5分) 3、格式规范、文笔流畅 (5分)	
合计		100		

试题编号：11

1-11 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

（1）从商务人员仪容要求，进行表彰大会、晚宴及培训交流期间的仪容化妆和着装。

（2）情景模拟表彰大会时优秀员工上台发言。

（3）情景模拟培训交流活动时与他人见面时介绍、握手、名片递送等礼仪。

（4）表彰大会主席台布置

【背景资料】

职场新人小王由于业绩优良获得了公司为期3天的外出交流培训活动的机会，培训通知写到第一天召开表彰大会，晚上将进行商务晚宴，第二、三天为培训交流活动时间。

2、测试任务：商务形象塑造及见面礼仪

3、实施条件：

1) 化妆室：面积20 m²以上

2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等

3) 更衣间：男女更衣室各10 m²以上

4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等

5) 小会议室：30 m²以上

6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张

7) 会议用品：茶杯、笔、姓名牌、纸巾、茶叶等

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（2分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3分）能在规定时间内完成任务（5分）。	

商务礼仪 (80分)	商务形象	50	1、化妆符合待环境、符合职业要求,与服装相配(12分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(5分)4、能根据不同的场合选择服饰和着装(25分)
	环境布置	10	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求(5分)2、能根据背景要求进行物品的准备(5分)
	见面礼仪	20	1、礼仪表现得体、动作规范(10分)2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(5分)3、遵循商务礼仪顺序要求(5分)
合计		100	

试题编号：12

1-12 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 根据建议，从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 小会议室布置。
- (5) 情景模拟宾客洽谈时的进入会议室、入座、服务及送客流程。
- (6) 商务车的座次安排
- (7) 赠礼的选择及赠送礼仪

【背景资料】

有一天，南京鑫兴集团张总经理一行来贵公司进行洽谈业务请你安排好他们的接待工作。

为迎接张总一行（张总、策划小李、秘书小王）的到来，公司拟作如下安排：接站——公司门口迎接——公司会议室给张总作公司简介——会议室商谈合作细节——赠送礼物，送别。

2、测试任务：商务形象塑造及商务接待准备

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
 - 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
 - 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
 - 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
 - 5) 小会议室：30 m²以上
 - 6) 长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张
 - 7) 会议用品：茶杯、稿纸、笔、投影仪、电脑、姓名牌、烟灰缸、纸巾、热水器、茶叶等
 - 8) 模拟商务用车
- 4、考核时量：180 分钟。
- 5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10 分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3 分）能在规定时间内完成任务（4 分）。	
商务礼仪 (80 分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6 分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8 分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6 分）	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（15 分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（5 分）	
	商务接待	20	1、礼仪表现得体、动作规范（10 分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（5 分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5 分）	
	环境布置	10	1、会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求（4 分）2、能根据会谈内容进行物品的准备（4 分）3、会谈中服务主动、及时、到位（2 分）	
	商务用车	10	1、根据主客方人数配备商务用车（2 分）2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（8 分）	

合计	100	
----	-----	--

试题编号：13

1-13 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 情景模拟与张经理沟通并迎接张经理上任。
- (3) 张经理名片设计。
- (4) 做好张经理上任后大客户拜访计划。
- (5) 情景模拟大客户拜访见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (6) 办公室布置。

【背景资料】

张先生是中国人寿长沙分公司新聘任的营销经理，公司给他专门安排了一间办公室。你作为经理秘书，在张先生来公司上任以前，需要整理并布置好经理办公室并与其沟通设计并制作好名片。张先生上任后，将拜访公司大客户，请你安排并协助做好拜访及交接。

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
- 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
- 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
- 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
- 5) 办公室：10 平米以上、办公桌椅一套、座椅两把、茶几、电话等。
- 6) 模拟商务用车

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业	职业道	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10	

素养 (20分)	德		分)	
	职业能力	10	礼仪规范, 思路清晰, 具备计划周密、分析及处理能力(3分)方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致(3分)能在规定时间内完成任务(4分)。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求, 与服装相配(6分)2、着装符合身份, 区分场合, 扬长避短, 遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份, 不显财露富, 以少为佳, 尊重习俗(6分)	
	接待准备	10	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理(5分)2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。(5分)	
	商务接待	20	1、规范并灵活掌握接待礼仪、表现得体、动作规范(10分)2、遵循商务礼仪顺序要求(10分))	
	环境布置	10	1、办公室布置合理, 物品摆放得当(10分)	
	商务用车	10	1、根据主客方人数配备商务用车(2分)2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐(8分)	
	名片设计	10	名片设计内容、规格、材质、排版符合商务要求(8分)2、设计美观(2分)	
合计		100		

试题编号：14

1-14 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4, J-1-5, J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 从商务人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (2) 做好接待前期准备：接待工作安排计划、电话联系、欢迎屏或欢迎横幅
- (3) 情景模拟见面时的介绍、握手、名片礼仪。
- (4) 情景模拟电话联系、接机、安排住宿等。
- (5) 收到张经理邮件后撰写一封回信。
- (6) 商务车的座次安排

【背景资料】

下午你收到部门经理张经理的电子邮件，张经理邮件中说，明天上午他有个重要会议需要参加，让你 10 点去机场代替自己接客户张总一行；张总此行是来公司进行考察和洽谈，希望你能安排好接待工作。

2、测试任务：商务办公礼仪

3、实施条件：

1) 化妆室：面积 20 m²以上

2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等

3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上

4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等

5) 模拟商务用车

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10 分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3 分）能在规定时间内完成任务（4 分）。	
商务礼仪 (80 分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6 分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8 分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6 分）	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（20 分）	
	商务接待	20	1、礼仪表现得体、动作规范（10 分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（5 分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5 分）	
	商务用车	10	1、根据主客方人数配备商务用车（2 分）2、能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（8 分）	
	通讯礼仪	10	1、电子邮件格式及内容符合商务礼仪要求（5 分）2、电话联系思路清晰、有礼有序（5 分）	
合计		100		

试题编号：15

1-15 商务活动礼仪

考核技能点编号：J-1-1，J-1-2，J-1-3，J-1-4，J-1-5，J-1-6

1、任务描述：阅读下面的材料，请你：

- (1) 面试现场布置。
- (2) 从求职人员仪容要求，进行仪容化妆和着装。
- (3) 策划一份求职书
- (4) 情景模拟应聘自我介绍、回答问题等环节。
- (5) 情景模拟前台人员接待客户拜访环节

【背景资料】

中国人寿长沙分公司，因公司发展需要招聘前台接待人员 2 名。

2、测试任务：商务办公及求职礼仪

3、实施条件：

- 1) 化妆室：面积 20 m²以上
 - 2) 化妆用品：眉笔、口红、眼影、腮红等
 - 3) 更衣间：男女更衣室各 10 m²以上
 - 4) 各款服装：女式职业套装、男式西装、晚礼服、休闲装、学生装等
 - 5) 应聘室：30 平米以上、长条桌及椅：长条桌 1.0m*2.0m，椅 8 张等。
 - 6) 前台
- 4、考核时量：180 分钟。
- 5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10 分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（3 分）能在规定时间内完成任务（4 分）。	

商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求,与服装相配(6分)2、着装符合身份,区分场合,扬长避短,遵守惯例(8分)3、首饰佩带符合身份,不显财露富,以少为佳,尊重习俗(6分)
	商务接待	20	1、礼仪表现得体、动作规范(10分)2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同,表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情(5分)3、遵循商务礼仪顺序要求(5分)
	求职礼仪	20	1、自我介绍内容丰富,层次分明符合求职礼仪要求(5分)2、回答问题落落大方(5分)3、求职综合表现符合求职礼仪要求(10分)
	求职书	20	1、求职书设计合理,内容丰富得当。(10分)
合计		100	

试题编号：16

1-16 产品供货合同条款和索赔谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：KLL 工厂（卖方）

谈判 B 方：FLP 工厂（买方）

FLP 和 KLL 工厂是两个长期的合作伙伴，KLL 是 FLP 的模具供应商，他的模具供给量占 FLP 工厂的使用模具 80%。但是，KLL 的模具最近一直有质量问题，给 FLP 工厂造成了大量的额外损失。当初两厂签订的协议中规定：KLL 提供的模具合格率达到 95%以上便可。但是这是一条有歧义的条款，既可以理解为每套模具各个零件的合格率达到 95%以上，也可以理解为所有模具的总体合格率达到 95%以上。

前一种理解比较有利于 FLP 工厂，后一种理解比较有利于 KLL 工厂。而实际上正是由于 KLL 生产的所有模具中的那不合格的 5%造成了 FLP 工厂巨大的损失。FLP 知道自己一下子不可能完全抛开这个供应商，KLL 当然也不想失去 FLP 这个大客户。FLP 提出，先前由于 KLL 的次品导致的损失必须由 KLL 承担。而 KLL

坚持认为 FLP 的质检部门在接受 KLL 工厂的模具时就应该看清楚,如果是次品可以退货,而不是等到进了工厂投入使用以后才发现有问题,因而他们拒绝承担损失。双方交涉多次都没有达成协议。最后导致双方的高层领导都开始过问此事。FLP 采购部和 KLL 销售部的经理迫于压力约定本周末碰面,准备通过谈判对此事做一个了断。而且双方谈判代表都非常清楚,如果这次谈不成回去肯定会受到领导斥责。

2、测试任务:

根据以上资料,代表双方公司进行模拟谈判,完成以下任务:

(1) 确定对 95%以上合格率这一条款的理解。

(2) 商议 KLL 赔偿 FLP 工厂损失的事宜。

3、实施条件 本任务实施的场地为标准商务谈判室,需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量:180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	考核点
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当,善于运用各种沟通技巧,逻辑思维和 分析能力强,对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强,沟通顺利无冷 场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观;入场表现大方,
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然,整体形象好; 2、熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范。
商务沟通(80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分,资料全面 2、沟通人员的安排合理,有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳,着装整洁,沟通时身体语言和姿势符合 标准 2、团队意识强,分工明确,合作紧密,对于各自角色的 理解深入,能够充分发挥沟通当中各角色的作用,团队 中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来,底气充足, 不卑不亢,条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略,且能够根据实际 沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中 去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见,获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果

		4、在规定时间内完成任务
合计		100

试题编号：17

1-17 拆迁谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：钉子户

谈判 B 方：政府

最低条件：二环附近或二环以外最多 22 万

相关信息收集

政府拆迁补偿方案

二环附近地区规划和建成情况

钉子户不愿搬的相关原因

谈判计划制定

确定谈判主题：让钉子户搬出二环以外或者二环附近，最多给价 22 万

确定谈判对策：采用耗毛求疵技巧、攻心计

确定谈判议程：首先、说服钉子户搬，

其次、说服钉子户搬到二环附近或以外，

再次、确定搬迁的价格

(1)首先，作为政府派出的代表，我们做了开场陈述，希望通过这次商谈，收回政府用地，建设公益事业，并为对方提供良好的居住环境。我们提出了 18 万的补偿金以及二环以外的一套住房。但没料到对方漫天要价，直呼 70 万以及二环以内的套房。

(2)然后，我们诚恳地向对方表明了我们的立场和观点。

第一，现代住宅郊区化是大趋势，是绿色生活的选择。

第二，住房虽然在二环以外，但是交通便利已有五条。公交线，生活服务点已经全覆盖，

第三，近郊新小区公共设施完备。

所以，搬至新的小区绝不会影响到居民的生活及工作。但是对方完全不接受我们的条件，一再的强调要在市中心种地，但其他周围的居民已经搬走，老住宅区断水断电断煤气，又如何能生产，实属狡辩。

(3)在优厚的条件下，对方并不满足，而是仅仅答应将 70 万的要价降至 50 万。

(4)由于对方提出的条件与政府要求的最高条件相差甚远，对方也一致强调不同意搬迁，所以我们也无奈。此时，我们已经将赔偿金额加至 20 万元，另一方面，我们能够提供一套二环附近的套房，并为其免去 6 个月的小区物业管理费。

(5)但 20 万元的赔偿金以及二环附近的套房并不能使对方动容。即使最后对方将条件调整至 25 万元的赔偿及二环以内的套房，这仍然是我们不能够接受的。最终，双方都没有让步，此次谈判以崩盘而告终。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

(1) 说服钉子户搬；

(2) 说服钉子户搬到二环附近或以外；

(3) 再次、确定搬迁的价格。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	考核点
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：18

1-18 索赔谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：东兴公司

谈判 B 方：美菱公司

最近几年我国国内 GD 类布料的服装市场迅猛发展,各名牌服装生产厂家都不同程度地面临此类新型布料短缺的局面。位居国内三大服装品牌之一的东兴公司,就是主要生产 GD 类布料服装,并且占有国内 GD 类布料服装市场三分之一大的份额,因此其 GD 布料来源短缺问题就更加严重。GD 新型布料颇受消费者欢迎,但生产技术含量高,印花染色工艺复杂,目前国内只有三家公司可以生产优质 GD 产品,但他们的生产安排早已被几家服装生产厂家挤满。由于多种原因,也难以从国外找到 GD 布料货源。

2007 年初,在 GD 布料供应最紧缺的时候,东兴公司与国内生产 GD 布料的美菱公司签订了购货合同。按照合同,美菱公司向东兴公司提供 30 万米不同季节穿着的符合质量标准的 GD 布料,平均分三批分别于当年 1 月 30 日以前、8 月 31 日以前和 10 月 31 日以前交货;若延期交货,美菱公司将赔偿对方损失,赔偿事宜到时再商议。

2007 年春季,国内很多地方出现了 FD 型肺炎疫情,美菱公司印染车间有 2 名高级技术人员被诊断为 FD 疑似病例,该车间大多数人被隔离 20 余天,生产几乎处于停顿状态。虽然 1 月底很快恢复正常生产,但美菱公司已经无法按合同规定日期向东兴公司交货,至 5 月 5 日也只能交货 2 万米,全部交完至少要到 5 月 20 日。东兴公司因此遭受巨大损失。5 月 10 日,东兴公司决定实施索赔条款,并正式向美菱公司提出 600 万元的索赔要求。

一周后,美菱公司派出由主管生产的副总经理到东兴公司就索偿问题进行交涉。交涉时,美菱公司方认为,严重的 FD 疫情属于“不可抗力”,因此延迟交货不能使用处罚条款。但东兴公司方对此有不同意见,并坚持要求对方赔偿巨大损失。由于初步交涉不能达成一致意见,双方同意三天后进行正式谈判。

谈判双方的关系很微妙:东兴公司既希望拿到巨额赔偿金,又希望早日拿到布料,以便尽可能满足客户要求,也不愿失去美菱公司这一合作伙伴;美菱公司虽然不愿赔偿,但不愿让公司信誉受损,也不愿失去东兴公司这一实力较强的大客户。因此,如何务实且富有成效地解决索赔问题,摆在了双方谈判小组面前。

2、测试任务:

根据以上资料,代表双方公司进行模拟谈判,完成以下任务:

美菱公司因故未能如期交货 东兴公司要求获得高额赔偿

(1) 解决赔偿问题;

(2) 维护双方长期合作关系。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室,需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量:180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	考核点
职业素养	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务

(20 分)	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：19

1-19 商品购销谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：亚华乳业

谈判 B 方：万容包装公司

亚华乳制品有限公司是一家生产乳制品的地方知名企业，实力雄厚，品质较好，特别是在本次全国出现牛奶有毒事件中，本公司的产品南山奶粉和宾佳乐液汰奶没有质量问题，品牌形象得到很大提高。亚华每年需要的各类包装的采购量非常大，总金额达到了 1 亿元。其对包装要求很高，对供应商进行严格考察与评估。现在公司在长沙新建了一液汰奶生产加工厂，需要选择包装材料供应商。希望材料质量高、价格优，在多家供应商中选择了万容包装公司进行谈判，希望签订合同，达到包装材料供应的 50%，如果合作关系良好，还可增加订量比例。

假设你了解到目前市场包装平均价格与万容包类似材料 280 元/吨，以前谈判合作的价格是 260 元/吨。万容包装公司是一家生产包装材料的厂家。万容包装

近年是继国际流行的乐利包、乐利枕和康美包的一种新型的液汰奶包装方式，相对前两种包装成本较低，适应于中端品牌的包装要求。公司与光明、扬子江奶等品牌都有合作，也承担了亚华乳业旗下的宾佳乐液汰奶的包装，合作比较好，现在希望与亚华乳品有限公司全面合作，承担南山和宾佳乐两品牌所有液汰奶包装材料的供应。这次合作是为了在现有良好合作关系基础上，进一步加深了解，成为亚华液汰奶唯一的包装供应商。长沙是公司准备深度开发的市场，拿下这家公司的全部订单对你们意义重大。两公司围绕乳制品包装材料的质量、价格、规格，订购数量，交货时间、付款形式等展开谈判，希望建立一种长期合作关系。

2、测试任务：根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：（1）抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好谈判准备，拟定谈判计划。（2）双方在规定时间内进行现场的模拟谈判，谈判尽量走向合作。

3、实施条件 本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务

合计	100
----	-----

试题编号：20

1-20 店面入驻谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：迪信通电子通信有限公司

谈判 B 方：河南田润置业有限公司

(一) 己方——迪信通电子通信有限公司 1993 成立于北京，是国内最早从事移动通信终端、软件及附属零配件高科技数码产品的开发、批发、零售的高科技企业。经过十几年的创业与发展，是当今中国规模最大的手机零售商及增值服务提供商，是全国最大的移动通信与数码产品连锁零售企业。它既是本行业的顶级品牌，也是中国最具价值品牌之一。河南迪信通电子通信技术有限公司，成立于 2001 年 11 月 3 日，是北京迪信通投资有限公司的全资子公司。作为迪信通电子通信技术有限公司下属子公司，河南迪信通电子通信技术有限公司，自 2001 年 11 月开业至今，短时间迅速占领市场，至今已发展省内专营店 70 多家，分店遍布河南省各地市。

(二) 客方——河南田润置业有限公司成立于 1998 年，公司坚守“诚信经营，规范管理，专业服务，不断超越，打造一流品牌”的经营方针，贯注民族热诚和企业责任，秉承“感恩、务实、敬业、坚强”的核心价值观和“人是公司的第一产品”的人才理念，逐步形成了以房地产开发为主，物业服务、营销推广、设计策划为辅的企业组织架构，业已发展成为新郑房地产业的一支独秀。田润公司 2001 年正式启动了“庆都首府”楼盘项目，是新郑市最大的高档住宅区之一，占地 157 亩，规划建筑面积 16.5 万平方米，总投资 2.5 亿。成为新郑市的新地标，也成就了行业领头羊的地位。在成功开发“庆都首府”楼盘项目后，田润公司斥巨资开发的“丹尼斯庆都生活广场”商业项目。规划面积 3.2 万平方米，在市中心人民路和玉前路交叉部呈 V 字型，东与新郑新兴的经济文化区相连，西和传统商业聚集区融为一体，北部通过双拥街与黄水路、轩辕路衔接，直达新郑的旅游拜祖圣地，往南可直抵炎黄大道，门前与城市中心黄帝雕像相望，是新郑市的未来核心绝版商业中心。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：迪信通入驻新郑丹尼斯·庆都

生活广场，需谈判的议题如下：

- (1) 入驻的区域
- (2) 店面的位置
- (3) 店面的大小
- (4) 店面的价格

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：21

1-21 索赔谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：A 科技实业有限公司

谈判 B 方：B 电子有限公司

A 公司为国内一家颇具实力和规模的科技实业有限公司，在电子精细化工行业是首家获得 ISO9001 国际质量体系认证的企业，且公司注重品牌，国家专利数个长期客户达到 1000 多家，销售及服务网络遍及全国各大城市，部分产品外销到香港、马来西亚等地。该公司主要产品为电子化工产品、金属表面处理剂、清洗剂、胶粘

剂。

B 公司为一家起步不久的电子公司，初具规模，主营业务为电子插件的生产及技术开发。其生产过程所需的助焊剂和清洗剂长期由 A 公司独家提供。

2001 年 8 月 10 日至同年 12 月 3 日期间，B 公司向 A 公司购买了“YM-8”清洗剂、“YM-15A”环保清洗剂及不同型号的助焊剂等化工材料，货款总值 16293.00 元。A 公司所有的《送货单》上注明的收款期限均为 30 天，另注明：“如购方不能如期付清货款，应提前通知送货方并有送货方书面许可，否则每逾期一个月购货方应按百分之二支付送货方的货款利息。”“YM-8”清洗剂的容器及其照片显示，该容器外部贴有“产品使用警示”标志。该“产品使用警示”的内容为：“本产品含较高浓度的三氯乙烯，应在通风良好条件下，并按国家对三氯乙烯的防治要求下使用。

9 月 22 日，B 公司的员工王高飞因出现“发热、触疹、尿深黄 6 天”的症状而到该区一人民医院进行治疗，住院期间共用去医疗费用 57838.00 元，后在省职业病防治院接受治疗

医疗费 3151.70 元。之后卫生行政部门责令 B 公司安排其员工进行体检，体检费用 9880.00 元。其间 B 公司发给其工资和生活补贴 7110.00 元；王父母来探望儿子，用去 2000.00 元。

10 月 9 日，该区卫生局对 B 公司进行现场检查时，发现该公司有三个工作场所仍在含有三氯乙烯的化工原料，清洗房等作业岗位上的三氯乙烯浓度超过国家卫生标准，该区卫生局向对 B 公司处以罚款 50000.00 元及警告的行政处罚。

在双方的交涉中，A 公司称，B 公司向 A 公司购买焊剂等化工材料，货款总值 16293.00 元，约定结算时间为货到 30 天。因 B 公司迟迟不支付货款，故要求其归还所欠货款 16293.00 元及利息 1186.00 元（这部分利息根据双方经济交易中，B 所欠货款依照之前合同中所说的每逾期一个月购货方应按百分之二支付送货方的货款利息计算出来的）。但是，B 公司在拿到货物 10 天之后曾将货款中 1880.00 元的化工材料退还给了 A 公司，但是 A 公司在计算总利息（1186.00 元）的过程中按照逾期 1 个月计算针对该部分货款 B 公司所应支付的利息。

双方因此就货款中逾期的 1880.00 元的化工材料该支付的利息数额产生了分歧。而 B 公司要求 A 公司：1、承担王高飞已发生的治疗费用的 50%，住院期间的工资和生活补贴、其父母探望儿子费用 2、赔偿 B 公司停产造成的经济损失 10000.00 元；3、承担行政处罚款 50%，承担王高飞继续治疗费用 50%。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，双方取得合作，达到双赢。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和 分析能力强，对

			于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通（80分）	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：22

1-22 产品购销谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：湖南华鹏实业有限公司（华鹏公司）

谈判 B 方：大众超市有限公司（简称：大众超市）

华鹏公司位于中国卤菜之都——武岗市，公司主要经营麻辣香干、手撕豆干、武岗铜鹅、猪血丸子、盐豆腐等。华鹏卤菜采集武岗百家卤菜之精华，采用传统工艺，精选无污染优质原料，佐以多种中草药精工卤制，科学加工而成。其颜色黑亮、口感纯正、回味无穷、营养丰富、健脾开胃、增进食欲，是最具中国卤菜之都——湖南武冈特色的传统风味食品，是馈赠亲友、居家、旅游、休闲、佐餐之首选。是最具特色的湖南特产，“华鹏系列”豆制品深受各界人士的喜爱，获得消费者的高度好评。荣誉：“湖南省著名商标”、“湖南省名牌产品”、“湖南十大特色食品”、“湖南农业产业化龙头企业”。大众超市属于新设立的超市，资金比较充裕。超市商圈内居民居住密集，没有其他强劲的对手，但缺乏采购经验，而且又急于开业；

必须以低价形象在市场上立足。

所有的供应商都很希望与大众超市合作，但对超市的结账信誉不放心，所以条件十分苛刻，所有报价都上浮了 10%以上。作为大众超市的采购经理一行人于 2011 年 10 月 9 日与来华鹏公司生产工厂进行实地考察，并与华鹏公司销售经理为首的谈判小组就麻辣香干、手撕豆干、武岗铜鹅、猪血丸子、盐豆腐等供货事宜进行商议。主要就供货价格、商品质量和保证结账等方面展开谈判。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

- (1) 抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好谈判准备，拟定谈判计划；
- (2) 双方在规定时间内进行现场的模拟谈判，谈判尽量走向合作。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：23

1-23 产品代理谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：日本汽车公司

谈判 B 方：美国代理商

日本一家著名汽车公司刚刚在美国“登陆”，急需找一个美国代理商来为其推销产品，以弥补他们不了解美国市场的缺陷。当日本公司准备同一家美国公司谈判时，谈判代表因为堵车迟到了，美国谈判代表抓住这件事紧紧不放，想以此为手段获取更多的优惠条件，日本代表发现无路可退，于是站起来说：“我们十分抱歉耽误了您的时间，但是这绝非我们的本意，我们对美国的交通状况了解不足，导致了这个不愉快的结果，我们希望不要再因为这个无所谓的问题耽误宝贵的时间了，如果因为这件事怀疑我们合作的诚意，那么我们只好结束这次谈判，我认为，我们所提出的优惠条件是不会在美国找不到合作伙伴的。”日本代表一席话让美国代表哑口无言，美国人也不想失去一次赚钱的机会，于是谈判顺利进行下去了。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

(1) 美国公司的谈判代表在谈判开始时试图营造何种开局气氛？

(2) 日本公司谈判代表采取了哪一种谈判开局策略？

(3) 如果你是美方谈判代表，应该如何扳回劣势？

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实

			际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：24

1-24 商品采购谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：京宏远进出口贸易公司

谈判 B 方：日本东海元器件株式会社

A 方背景：北京宏远进出口贸易公司（以下简称宏远公司），专业外贸公司，业务熟悉，人员素质较高，在国内外享有较好的声誉。本次受辽宁省沈阳无线电厂委托采购高频调谐器的生产技术以改造原来较落后的生产工艺。该项目已列入辽宁省电子工业重点技术改造计划。对该项目，宏远公司极为重视，与工厂组成了强有力的谈判班子，争取以较好条件成交。

B 方背景：日本东海元器件株式会社（以下简称东海公司），系专业制造公司，在技术上较先进，其产品市场占有率较高，在中国市场上也有一定份额。接到中方该项目询价后，将其作为扩大中国市场份额的一个契机，给予了足够的重视。公司内部调集了相关人才组成能够应对各种情况的谈判班子。

双方关系：均系初次交易，彼此虽不熟悉，却都想推动该项交易的成功。尤其双方主谈人已通过该项目的考查、交流及商务谈判前后几个月的接触后，彼此也有所了解，并建立了一定的信任。

谈判背景：双方已完成了技术考察、技术谈判以及商务合同文本的谈判，就是价格还存在分歧。本来临近“十·一”，双方计划结束谈判的，不料在 9 月 30 日的谈判中，东海公司将总价定在 255 万美元不动了，而该价与宏远公司的出价 215 万美元相差 10 万美元，双方均知道对方还有余量，谁也不想就此破裂。日方主动提出请中方“十·一”早晨能继续谈判。对该要求，中方认为是一种诚意、积极的态度，于是答应国庆节加班。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成谈判组织（人员配置与分工安排），谈判

方案的准备，谈判的主持与展开。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑

安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当,善于运用各种沟通技巧,逻辑思维和分析能力强,对于沟通对象的性格与心理有很好的把握,观察能力、倾听能力与语言表达能力强,沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观;入场表现大方,
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然,整体形象好; 2、熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分,资料全面 2、沟通人员的安排合理,有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳,着装整洁,沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强,分工明确,合作紧密,对于各自角色的理解深入,能够充分发挥沟通当中各角色的作用,团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来,底气充足,不卑不亢,条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略,且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见,获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：25

1-25 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：T 石油公司

谈判 B 方：加油站

T 石油公司最近开始实施一项五年期的公司发展计划,准备扩大本公司旗下拥有的加油站的数量,所以对收购上述这一家加油站非常感兴趣。可惜的是看来目前加油站的老板兼经理要放弃继续经营这个加油站的工作了,目前他的加油站管理经营的很不错, T 石油公司的加油站业务扩张计划正需要更多的优秀基层管理人员。不过,他想出售加油站倒是给 T 石油公司提供了一个可以利用的机会。

在长滩矾港口附近的这个地区经营加油站盈利的前景很诱人,待出售的这家加油站的位置不错,竞争优势相当明显。T 石油公司的董事们都认为这是一个应该抓住的绝好机遇。因为这一带没有别的待售的加油站,而如果在这附近地区买地新建一个全新的规模差不多并附加一个小商场的加油站的建设费用会超过 USD675,000。当然了,这样一个能够进行 21 小时营业的新型加油服务站的预期经营收益应该能比现有的这家加油站的现有的收益额更多。

但若是收购现有的这家加油站后再在加油站里面增建一个小商场,这样还要另外投资约USD100,000 进行建设。另外,还需要更新该加油站现有的加油机和其它相应的设备。这也需要一定的投资,由于以上原因,T 石油公司董事会授予你在谈判中收购价的范围不得超过 USD500,000。作为公司的业务经营副总裁,你的日常工作是负责对公司直属的那些加油服务站的监督管理工作。日常并不亲自参加业务收购谈判。然而平常负责这项业务谈判的那位经理由于健康问题要休假几个月。

2、测试任务: 根据以上资料,代表双方公司进行模拟谈判,完成以下任务:
公司授权你代表 T 石油公司与这个加油站的老板进行收购相关事项的谈判。

3、实施条件 本任务实施的场地为标准商务谈判室,需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量: 180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当,善于运用各种沟通技巧,逻辑思维和分析能力强,对于沟通对象的性格与心理有很好的把握,观察能力、倾听能力与语言表达能力强,沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观;入场表现大方,
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然,整体形象好; 2、熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范。
商务沟通(80分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分,资料全面 2、沟通人员的安排合理,有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳,着装整洁,沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强,分工明确,合作紧密,对于各自角色的理解深入,能够充分发挥沟通当中各角色的作用,团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来,底气充足,不卑不亢,条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略,且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见,获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：26

1-26 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：中国某公司

谈判 B 方：韩国某公司

中方某公司向韩国某公司出口丁苯橡胶已一年，第二年中方又向韩方报价，以继续供货。中方公司根据国际市场行情，将价从前一年的成交价每吨下调了 12 美圆(前一年 1200 美圆/吨)韩方感到可以接受，建议中方到韩国签约。中方人员一行二人到了汉城该公司总部，双方谈了不到 20 分钟，韩方说：“贵方价格仍太高，请贵方看看韩国市场的价，叁天以后再谈。”中方人员回到饭店感到被戏弄，很生气，但人已来汉城，谈判必须进行。中方人员通过有关协会收集到韩国海关丁苯橡胶进口统计，发现从哥伦比亚、比利时、南非等国进口量较大。中国

进口也不少，中方公司是占份额较大的一家。价格水平南非最低但高于中国产品价格。哥伦比亚、比利时价格均高于南非。在韩国市场的调查中，批发和零售价均高出中方公司的现报价 30%—40%，市场价虽呈降势，但中方公司的给价是目前世界市场最低的价。为什么韩国人员还这么说？中方人员分析，对手以为中方人员既然来了汉城，肯定急于拿合同回国。可以借此机会再压中方一手。那么韩方会不会不急于订货而找理由呢？中方人员分析，若不急于订货，为什么邀请中方人员来汉城？再说韩方人员过去与中方人员打过交道，有过合同，且执行顺利，对中方工作很满意，这些人会突然变得不信任中方人员了吗？从态度看不像，他们来机场接中方人员，且晚上一起喝酒，保持下良好气氛。从上述分析，中方人员共同认为：韩方意在利用中方人员出国心理，再压价。根据这个分析，经过商量中方人员决定在价格条件上做文章。总的讲，态度应强硬，（因为来前对方已表示同意中方报价），不怕空手而归。其次，价格条件还要涨回市场水平（即 1000 美元/吨左右）。再者不必用二天给韩方通知，仅一天半就将新的价格条件通知韩方。

在一天半后的中午前，中方人员电话告诉韩方人员：“调查已结束，得到的结论是：我方来汉城前的报价低了，应涨回去年成交的价位，但为了老朋友的交情，可以下调 20 美元，而不再是 120 美元。请贵方研究，有结果请通知我们。若我们不在饭店，则请留言。”韩方人员接到电话后一个小时，即回电话约中方人员到其公司会谈。韩方认为：中方不应把过去的价再往上调。中方认为：这是韩方给的权利。我们按韩方要求进行了市场调查，结果应该涨价。韩方希望中方多少降些价，中方认为据报价已降到底。经过几回合的讨论，双方同意按中方来汉城前的报价成交。这样，中方成功地使韩方放弃了压价的要求，按计划拿回合同。

- 2、测试任务：** 根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：
公司授权你代表某公司公司与韩国某公司就出口丁苯橡胶事项的谈判。
- 3、实施条件** 本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。
- 4、考核时量：** 180 分钟
- 5、评价标准**

评价内	考核点	配分	备注
-----	-----	----	----

容			
职业素 养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当,善于运用各种沟通技巧,逻辑思维和分析能力强,对于沟通对象的性格与心理有很好的把握,观察能力、倾听能力与语言表达能力强,沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观;入场表现大方,
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然,整体形象好; 2、熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范。
商务沟 通(80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分,资料全面 2、沟通人员的安排合理,有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳,着装整洁,沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强,分工明确,合作紧密,对于各自角色的理解深入,能够充分发挥沟通当中各角色的作用,团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来,底气充足,不卑不亢,条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略,且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见,获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：27

1-27 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：日本一客户

谈判 B 方：东北某省外贸公司

2016 年,日本一个客户与东北某省外贸公司洽谈毛皮生意,条件优惠却久拖不决。转眼过去了两个多月,据来一直兴旺的国际毛皮市场货满为患,价格暴跌,这时日商再以很低的价格收购,使我方吃了大亏。

据记载,一个美国代表被派往日本谈判。日方在接待的时候得知对方需于两个星期之后返回。日本人没有急着开始谈判,而是花了一个多星期的时间陪她在

国内旅游，每天晚上还安排宴会。谈判终于在第 12 天开始，但每天都早早结束，为的是客人能够去打高尔夫球。终于在第 14 天谈到重点，但这时候美国人已经该回去了，已经没有时间和对方周旋，只好答应对方的条件，签订了协议。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

- (1) 阅读此案例后谈谈你对商务谈判心理的感受。
- (2) 一个成功的商务谈判者应注重收集哪些信息？

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务

合计	100
----	-----

试题编号：28

1-28 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：意大利某公司

谈判 B 方：中国某公司

意大利与中国某公司谈判出售某项技术. 由于谈判已进行了一周. 但仍进展不快, 于是意方代表罗尼先生在前一天做了一次发问后告诉中方代表李先生: “他还有两天时间可谈判, 希望中方配合在次日拿出新的方案来。” 次日上午中方李先生在分析的基础上拿了一方案比中方原要求

(意方降价 40%)

改善 5%

(要求意方降价 35%)。意方罗尼先生讲:

“李先生, 我已降了两次价, 计划 15%, 还要再降 35%, 实在困难。” 双方相互评论, 解释一阵后. 建议休会下午 2: 00 再谈。下午复会后, 意方先要中方报新的条件, 李先生将其定价的基础和理由向意方做了解释并再次要求意方考虑其要求。罗尼先生又讲了一遍其努力, 讲中方要求太高。谈判到 4: 00 时, 罗尼先生说: “我为表示诚意向中方拿出最后的价格, 请中方考虑, 最迟明天 12: 00 以前告诉我是否接受。若不接受我就乘下午 2: 30 的飞机回国。” 说着把机票从包里抽出在李先生面前显了一下。中方把意方的条件理清后, (意方再降 5%) 表示仍有困难, 但可以研究。谈判即结束。中方研究意方价格后认为还差 15%, 但不能再压价呢? 明天怎么答? 李先生一方面与领导汇报, 与助手、项目单位商量对策, 一方面派人调查明天下午 2: 30 的航班是否有。结果该日下午 2: 30 没有去欧洲的飞机, 李先生认为意方的最后还价、机票是演戏. 判定意方可能还有条件。于是在次日 10 点给意方去了电话, 表示: “意力的努力, 中方很赞赏, 但双方距离仍存在, 需要双方进一步努力。作为响应, 中方可以在意方改善的基础上, 再降 5%, 即从 30%, 降到 25%。” 意方听到中方有改进的意见后, 没有走。只是认

为中方要求仍太高。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

- (1) 意方的戏做的如何?效果如何?它还有别的方式做戏吗?
- (2) 中方破戏的戏做怎么评价?
- (3) 意方和中方在谈判的进取性上各表现如何?

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80 分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：29

1-29 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：美国 Y 公司

谈判 B 方：中国某公司

美国 Y 公司向中国石家庄工厂销售了一条彩色电视机玻壳生产线，经过安装后，调试的结果一直不理想，一晃时间到了圣诞节，美国专家都要回家过节。于是全线设备均要停下来，尤其是玻璃熔炉还要保温维护。美方人虽过节是法定的，中方生产线停顿是有代价的，两者无法融合。美方走后，中方专家自己研究技术，着手解决问题，经过一周的日夜奋战将问题最大的成型机调试好了，这也是全线配合的关键。该机可以生产合格的玻壳后，其它设备即可按其节奏运转。等美方人员过完节，回到中方工厂已是三周后的事，一见工厂仓库的玻壳，十分惊讶，问“怎么回事？”当中方工厂告诉美方，自己调通生产线后，美方人员转而大怒，认为：“中方人员不应动设备，应该对此负责任。”并对中方工厂的外贸代理公司作出严正交涉：“以后对工厂的生产设备将不承担责任，若影响其回收贷款还要索赔。”

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

- (1) 如何看美方的论述？
- (2) 如何看中方人私调设备的行为？
- (3) 中方外贸代理面对美方论述会怎么回答？
- (4) 最终结果应如何？

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。
商务沟通 (80分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：30

1-30 关于加油站转让买卖的谈判

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8、J-1-9、J-1-10、J-1-11、J-1-12

1、任务描述

【背景资料】

谈判 A 方：澳大利亚 A 公司、德国 B 公司

谈判 B 方：中国 C 公司

澳大利亚 A 公司、德国 B 公司与中国 C 公司，谈判在中国合作投资滑石矿事宜，中方 C 公司欲控制出口货源，但又不能为该合作投入现金，只想用人力与无形资产投入。A 公司和 B 公司代表来华欲参观考察矿山，C 公司积极派人配合并陪同前往，整个日程安排周到，准备有效，在有限的时间内满足了 A 公司和 B 公司的该次访问的要求。双方在预备会和小结会上对合作投资方式进行了讨论：

A 公司：我公司是较大的滑石产品的专业公司，产品在国际市场占有相当份额，尤其在精细滑石产品方面。

B 公司：他们在中国投资过，但失败了，正在纠纷中，但他们认为中国资源丰富，潜在市场大，很想找一个合作伙伴再重新干。

C 公司：贵公司算找对了人了。谢谢贵方这么看重我公司，贵方欲与我公司怎么合作呢？

A 公司：我公司计划是在中国找一个有信誉有能力的大公司，一起投资中国矿山。

C 公司：我公司是出口滑石的公司，若要投资则需集团审批，据我集团的近期发展规划看这个行业不是投资重点。

B 公司：贵公司的情况，我们理解，不过 A 公司却有成心在中国投资，由于第一次的失败，使这次投资十分犹豫。

C 公司：的确，中国是个投资环境不平衡的地方。有的地区发达，有的地区不发达，要钱时，说的很好，钱倒手后就不是那么回事了，尤其是采矿投资，与地质条件关系很大，而当矿床跨越不同村镇时，还发生所有权的问题。过去，我们已遇到这类的问题，作为外国投资者需要解决：地质探测，矿山合伙人选择，国家政策，人文，商务法律，市场等问题。这些均影响投资成本和成败。

A 公司：贵公司讲的正是我们担忧的，我们希望像贵公司这样的公司可以解决这些问题。

C 公司：我公司是国际化的公司，按国际规范进行工作，尽管我们是中国人，但我们认为，使中国企业按国际范围与外国投资者合作是中国经济发展的重要条件。

B 公司：若贵公司能参与合作，将是有意义的。

C 公司：刚才我们已谈到贵方这样投资的问题所在，但我们十分赞赏贵公司

对中国投资的勇气，作为中国公司，我们很愿意提供帮助，不过，我方将不以现金投入，而可以我们的商誉和协助解决上述问题的义务投入。

A 公司：贵方这种投入也是有意义的。

C 公司：如贵方认为是有价值的，那么我建议贵方可以将它罗列出来，并予以作价。当贵方与中方矿山谈判合资时，我方可与贵方作为一方谈判。我方在合资企业的股份，将从贵方所占份额中划出。

B 公司：贵方的建议可以考虑。

C 公司：若贵方同意我方合作的方式，那么，请贵方提供协议方案以确定双方关系，便于以后的工作。

C 公司：待我回国汇报后，将书面回答贵方。

B 公司代表回国后三周，给 C 公司来电，同意 C 公司以其商誉和服务入股。

C 公司为保出口货源和不出现金人股的方案谈判成功。

2、测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

- (1) C 公司在谈判中运用了什么策略？
- (2) A、B 公司的谈判呢？
- (3) A、B、C 公司的谈判结果如何评价？

3、实施条件

本任务实施的场地为标准商务谈判室，需要配置标准谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	考核点	配分	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务
	职业能力	10	1、沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强，对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。

商务沟通(80分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应。 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务
合计		100	

试题编号：31

2-1 商务市场调查计划的制定

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述：根据资料，分析并完成市场调查计划的制定

【背景资料】

医药行业是关于国计民生的行业，随着我国市场经济的建立和完善，医药市场竞争更加激烈。根据资料表明：每年城镇居民在非处方药 OTC 消费上，感冒药占 85%。据业内人士预测，目前我国 OTC 市场约有近 200 亿元的容量，而感冒药的年销售额在 20~100 亿元。显然这是一个让医药生产企业趋之若鹜的市场。现假定你是某医药企业的一名市场部经理，准备在本地区的零售药店、医院药房采用抽样调查和问卷调查法对本企业生产的治疗感冒的新产品“感冒清片”进行一次市场调查活动。

2、测试任务：假如这个企业欲在长沙发展，请你其制定一份医药企业的产品市场调查计划方案。

3、实施条件：

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养(20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和 分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；	

			能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品	卷 容 格 式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。作品字数 要求 2000 字以上，每少 50 字扣 1 分。
	文 字 表 达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。（5 分）	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的，即简要明；调研说明调查的原因（2 分）；简要介绍调查的对象和调查内容（2 分）。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题；简要介绍调查研究的方法（2 分）；简要说明调查结论与建议（2 分）	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（2 分）一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（2 分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。（2 分）	
	正文	16	对调研所得的基本情况进行介绍（5 分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（5 分），力求做到准确和具体（3 分），富有条理性。（3 分）	
	分 析 预 测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（6 分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。（6 分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（5 分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（2 分）；分析基本正确（2 分）	
	结 论 及 建议	10	概括全文（2 分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2 分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6 分，通过分析，形成对事物的看法在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各 3 分）	

	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4分)	
合计		100		

试题编号: 32

2-2 商务市场调查计划的制定

考核技能点编号: J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述: 根据资料, 分析并完成市场调查计划的制定

【背景资料】

A 公司是国际知名的日用化工品公司, 其所生产的××牌洗发水曾经深受国内用户喜爱, 但是, 一方面, 该产品的配方已经陈旧, 市场表现显示已很难进一步扩大市场份额; 另一方面, 竞争对手的产品对 A 公司的市场威胁越来越大, 公司决策层认为, 必须采取果断措施, 推出新产品, 取代旧产品, 以改变这种不利局面。而令决策层犹豫不决的是, 毕竟旧产品还有一定的市场, 而新产品能否为消费者接受还很难断定, 如果淘汰旧产品, 而新产品又不能让消费者满意, 就等于拱手把既有的消费者送给了竞争对手。还有一层更令高层担心的是: 新产品较竞争对手的产品而言是否具有竞争优势? 为给这些问题一个明确的答案, A 公司要求市场调查部进行产品测试。研究目的为: 新产品是否能为旧产品的消费者认同, 从而选用新产品? 新产品较竞争对手的产品而言, 是否具有竞争优势? 优势在哪里?

2、测试任务:

假如这个企业欲在上海发展, 请你其制定一份新产品市场调查计划。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房, 电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量: 180 分钟。

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (10 分)	
	职业能力	10	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力 (4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致 (4 分); 能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品	卷 容 格 式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明。作品字数要求 2000 字以上, 每少 50 字扣 1 分。
	文 字 表 达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可据需要进行取舍。(5 分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分) , 能说明主题 (3 分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的, 即	

			简要明；调研说明调查的原因（2分）；简要介绍调查的对象和调查内容（2分）。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题；简要介绍调查研究的方法（2分）；简要说明调查结论与建议（2分）	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（2分）一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（2分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。（2分）	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍（5分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（5分），力求做到准确和具体（3分），富有条理性。（3分）	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（6分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。（6分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（5分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（2分）；分析基本正确（2分）	
	结论及建议	10	概括全文（2分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6分，通过分析，形成对事物的看法在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分）	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。（4分）	
合计		100		

试题编号：33

2-3 商务市场调查计划的制定

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述：根据资料，分析并完成市场调查计划的制定

【背景资料】

某家公司制造产品多年，过去一直受政策保护，经营十分顺利，营业额节节上升，收益率尚佳。近年来，由于市场国际化、消费者消费习惯多元化，致使该公司在既有产业的市场竞争上节节败退。加之现存经营包袱颇重，经营上的压力上升。故该公司除积极地进行总体经营体质改善以提高市场竞争外，更积极寻求企业经营多元化，为企业寻找新契机。在众多多元化计划中，几经节选之后，将

“土地有效开发利用”列为优先计划。现欲了解市场调查问题，以便开展市场调查为企业决策服务。

2、测试任务：

假如这个企业欲在北京发展，请你其制定一份“土地有效开发利用”的市场调查计划。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟。

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。作品字数要求2000字以上，每少50字扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分)，能说明主题(3分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的，即简要明；调研说明调查的原因(2分)；简要介绍调查的对象和调查内容(2分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题；简要介绍调查研究的方法(2分)；简要说明调查结论与建议(2分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括(2分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2分)，或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况进行介绍(5分)，用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5分)，力求做到准确和具体(3分)，富有条理性。(3分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分)，采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。(6分)，并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5分)。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明(2分)；分析基本正确(2分)	

	结 论 及 建议	10	概括全文(2 分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2 分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6 分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分)	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4分)	
合计		100		

试题编号: 34

2-4 商务市场调查计划的制定

考核技能点编号: J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

任务描述: 根据资料, 分析并完成市场调查计划的制定

【背景资料】

健身器材市场是近几年来新兴起来的消费品市场之一,跑步机更是新兴之中的新兴者。据宏观预测,该市场成长曲线呈上升趋势。为配合上海最近的跑步机市场上升趋势,评估跑步机行销环境,制定相应的广告策略及营销策略,预先进行上海地区健身器材市场调查大有必要。本次市场调查将围绕策划市场的三个立足点:消费者、市场、竞争者来进行。

调查目的:

1. 为该产品进入上海市场进行广告运动策划提供客观依据。
2. 为该产品的销售提供客观依据。

具体为:

- (1) 了解上海地区跑步机市场状况。
- (2) 了解上海地区消费者的人口统计学资料,测算跑步机的市场容量及潜力。
- (3) 了解上海地区消费者对健身器材的消费的观点、习惯。
- (4) 了解上海地区已购买跑步机的消费者的情况。
- (5) 了解竞争对手的广告策略、销售策略。

2、测试任务:

假如你是这个企业的基层管理者,请你其制定一份健身器材的市场调查计划。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量: 180 分钟。

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职 业 道 德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职 业 能 力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
作	卷 容 格	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、概要、	格式要素中的

品	式		正文、结论和建议、附件)	附件部分可根据需要进行取舍,但需列明。作品字数要求 2000 字以上,每少 50 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5 分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2 分),能说明主题(3 分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的,即简要明;调研说明调查的原因(2 分);简要介绍调查的对象和调查内容(2 分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题;简要介绍调查研究的方法(2 分);简要说明调查结论与建议(2 分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要,精炼概括(2 分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2 分),或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2 分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍(5 分),用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5 分),力求做到准确和具体(3 分),富有条理性。(3 分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展预测作出预测与评估(6 分),采用议论的手法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断。(6 分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5 分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(2 分);分析基本正确(2 分)	
	结论及建议	10	概括全文(2 分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2 分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6 分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各 3 分)	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4 分)	
合计		100		

试题编号: 35

2-5 选择市场调查方法

考核技能点编号: J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

任务描述: 根据资料,能选择合适的市场调查方法。

【背景资料】

房地产市场调研的含义：房地产市场调研，就是以房地产为特定的商品对象，对相关的市场信息进行系统的收集、整理、记录和分析，进而对房地产市场进行研究与预测，为决策者了解房地产市场的变动趋势，制定公司营业计划，拟订经营策略提供参考与建议。通俗地说，房地产市场调查就是房地产经营者的“千里眼”和“顺风耳”。调研目的：

- (1) 对房地产市场进行研究与预测，把握市场方向（对公司）。
- (2) 了解竞争对手，做到知己知彼，方能百战不殆（对销售代表）。
- (3) 为公司拟订经营策略提供依据（对公司）

房地产市场调研的重要性：

- (1) 市场调研是一楼盘定位销售正确决策的前提；
- (2) 是销售稳定和提高的基础；
- (3) 是了解竞争对手优、劣势的有力方法；
- (4) 是楼盘本身提高经济效益的主要方法；

市场调研的内容：

- (1) 地段（地点、交通、环境等）
- (2) 公司组成（发展商、设计单位、承建单位、物业公司、环境设计等）
- (3) 基本参数（占地面积、总建筑面积、容积率等）
- (4) 建筑类别（商场、住宅、商住房、别墅等）
- (5) 面积与户型（面积与户型配比情况）
- (6) 周边及区内配套设施（周边包括教育、购物、医疗、金融等；区内包括会所、健身房等）
- (7) 价格（起价、均价、最高价）
- (8) 推广策略（现场促销方式、广告推广方式）
- (9) 销售情况（销售率等）
- (10) 付款方式（一次性付款、银行按揭、免息分期付款等）
- (11) 客户群体（客户群体分布情况）
- (12) 楼盘优、劣势等

1、测试任务：

假如你是这个企业的招商主管，请你在给定的资料上提出合适的市场调查方法并说明步骤与理由。

2、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（10分）	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。
	文字表	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分	

	达		可根据需要进行取舍。(5分)	作品字数要求2000字以上,每少50字扣1分。
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的,即简要明;调研说明调查的原因(2分);简要介绍调查的对象和调查内容(2分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题;简要介绍调查研究的方法(2分);简要说明调查结论与建议(2分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要,精炼概括(2分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2分),或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍(5分),用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5分),力求做到准确和具体(3分),富有条理性。(3分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分),采用议论的手法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断。(6分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(2分);分析基本正确(2分)	
	结论及建议	10	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分)	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4分)	
合计		100		

试题编号: 36

2-6 分析市场调查资料的能力

考核技能点编号: J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述: 根据资料,能分析市场调查资料。

【背景资料】

近日，我公司对长沙市果汁饮料市场进行了一次市场调查，下面是我们的调查资料：中国饮料工业协会统计报告显示，国内果汁及果汁饮料实际产量超过百万吨，同比增长 33.1%，市场渗透率达 36.5%，居饮料行业第四位，但国内果汁人均年消费量仅为 1 公斤，为世界果汁平均消费水平的 1/7，西欧国家平均消费量的 1/4，市场需求潜力巨大。我国水果资源丰富，其中，苹果产量是世界第一，柑桔产量世界第三，梨、桃等产量居世界前列。据权威机构预测，到 2005 年，我国预计果汁产量可达 150—160 万吨，人均果汁年消费量达 1.2 公斤左右。2015 年，预计果汁产量达 195—240 万吨，人均年消费量达 1.5 公斤。品种多、口味多是果汁饮料行业的显著特点，据市场调查显示，每家大型超市内，果汁饮料的品种都在 120 种左右，厂家达十几家，竞争十分激烈，果汁的品质及创新成为果汁企业获利的关键因素，品牌果汁饮料的淡旺季销量无明显区分。目标消费群。调查显示，在选择果汁饮料的消费群中，15—24 岁年龄段的占了 34.3%，25—34 岁年龄段的占了 28.4%，其中，又以女性消费者居多。影响购买因素——口味：酸甜的味道销的最好，低糖营养性果汁饮品是市场需求的主流；包装：家庭消费首选 750ml 和 1L 装的塑料瓶大包装；260ml 的小瓶装和利乐包为即买即饮或旅游时的首选；礼品装是家庭送礼时的选择；新颖别致的杯型因喝完饮料后瓶子可当茶杯用，所以也影响了部分消费者购买决定。饮料种类选择习惯——71.2%的消费者表示不会仅限于一种，会喝多种饮料；有什么喝什么的占了 20.5%；表示就喝一种的有 8.3%。品牌选择习惯——调查显示，习惯于多品牌选择的消费者有 54.6%；习惯性单品牌选择的有 13.1%；因品牌忠诚性做出单品牌选择的有 14.2%；价格导向占据了 2.5%；追求方便的比例为 15.5%。饮料品牌认知渠道——广告：75.4%；自己喝过才知道：58.4%；卖饮料的地方：24.5%；亲友介绍：11.1%。购买渠道选择——在超市购买：61.3%；随时购买：2.5%；个体商店购买：28.4%；批发市场：2.5%；大中型商场：5.4%；酒店、快餐厅等餐饮场所也具有较大的购买潜力。一次购买量——选择喝多少就买多少的有 62.4%；选择一次性批发很多的有 7.6%；会多买一点存着的有 29.9%。

2、测试任务：

以上提供的湖南长沙市果汁市场的调查数据，要求对调研报告进行分析长沙市饮料市场的消费者行为分析并提出建议。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (10 分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力 (4 分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致 (4 分)；能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。作品字
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5 分)	

	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2分），能说明主题（3分）	数 要求 2000 字以上，每少 50 字扣 1 分。
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的，即简要明；调研说明调查的原因（2分）；简要介绍调查的对象和调查内容（2分）。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解决的问题；简要介绍调查研究的方法（2分）；简要说明调查结论与建议（2分）	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（2分）一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（2分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。（2分）	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍（5分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（5分），力求做到准确和具体（3分），富有条理性。（3分）	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（6分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。（6分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（5分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（2分）；分析基本正确（2分）	
	结论及建议	10	概括全文（2分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6分，通过分析，形成对事物的看法在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分）	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。（4分）	
合计		100		

试题编号：37

2-7 分析市场调查资料的能力

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述：根据资料，分析并完成市场调查计划的制定

【背景资料】

随着社会的发展和人们生活水平的提高，商品购买力水平得到了突飞猛进的发展，商品日益丰富，更新换代的速度加快，许多大学生在求学期间产生了大量的闲置物品，平时用不上却又舍不得扔，成为鸡肋，但是这些东西对其他同学来说，可能还有相当大的使用价值。因此，大学生二手交易的市场非常广阔。

调研目的：

(1) 全面摸清二手交易在学生群体中的渗透率和满意度及二手交易在学校内的交易现状。

(2) 了解大学生群体对二手交易的观点、习惯。

(3) 了解大学生群体对二手交易平台的需求，预测网站的发展空间。

(4) 全面了解目前主要竞争者的市场占有率及营销策略。

2、测试任务：

请你其制定一份大学生二手交易市场的市场调查计划。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准市场营销调查实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，

电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。作品字数要求2000字以上，每少50字扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分)，能说明主题(3分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的，即简要明；调研说明调查的原因(2分)；简要介绍调查的对象和调查内容(2分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解决的问题；简要介绍调查研究的方法(2分)；简要说明调查结论与建议(2分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括(2分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2分)，或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况进行介绍(5分)，用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5分)，力求做到准确和具体(3分)，富有条理性。(3分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分)，采用议论的手	

			法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断。(6分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(2分);分析基本正确(2分)	
	结论及建议	10	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分)	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4分)	
合计		100		

试题编号: 38

2-8 分析市场调查资料的能力

考核技能点编号: J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述: 根据资料,能选择合适的市场调查方法。

【背景资料】

饮料市场是随着人们生活水平的提高不断壮大的市场,在中国的果汁饮料市场上,汇源、茹梦、大湖、华邦等诸多品牌各占一席之地,统一、康师傅、娃哈哈、牵手、农夫山泉相继推出瓶装果汁,品牌林立。在此竞争态势下,一个新品牌要想成功进入该市场确非易事。你所在的公司经过市场调查发现,6-14岁的儿童是果汁饮料的重要消费群体,但并未引起果汁生产厂商的重视,无论是统一的“多喝多漂亮”,还是梁咏琪代言的“(康师傅)鲜的每日C”独特表达方式,都集中在卖青春、卖健康,主要的目标消费者是城市年轻女性,至于汇源的“喝汇源果汁,走健康之路”更是想把男女老少都一网打尽,没有一家针对14岁以下的儿童来诉求。在洞察这一市场机会后,你的公司就顺理成章地将自己的果汁饮料目标定位在儿童市场。面对这样的新市场,你该采取怎样的调查方法了解儿童的口味特征、儿童的喜好以及儿童的消费心理。

2、测试任务:

假如你是这个企业的市场部主管,请你在给定的资料上提出合适的市场调查方法并说明步骤与理由。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准市场营销调查实训室,需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装Office2007办公软件。

4、考核时量: 180分钟。

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	

(20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明。作品字数要求2000字以上,每少50字扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的,即简要明;调研说明调查的原因(2分);简要介绍调查的对象和调查内容(2分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解决的问题;简要介绍调查研究的方法(2分);简要说明调查结论与建议(2分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要,精炼概括(2分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2分),或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况进行介绍(5分),用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5分),力求做到准确和具体(3分),富有条理性。(3分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分),采用议论的手法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断。(6分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(2分);分析基本正确(2分)	
	结论及建议	10	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分)	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。(4分)	
合计		100		

试题编号: 39

2-9 分析市场调查资料的能力

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述：根据资料，能选择合适的市场调查方法。

【背景资料】

牛乳是与母乳最为接近的动物乳汁，因而它成为世界上最普遍的“人类第二乳汁”。牛乳营养价值全面，被誉为断奶后的儿童及成人“最接近完善的食品”。经常饮用鲜奶势必成为新世纪人们科学饮食之大趋势。目前的国内奶业市场可谓群雄逐鹿，征战正酣。自 1995 年起，雀巢、达能、帕玛拉特等国外乳品生产企业纷纷进入中国市场。至今，全世界排名前 20 位的乳制品品牌已全部进入中国，这种强劲的竞争势头将促使国内各乳品生产厂家都使出浑身解数以应对变化无常的市场。有关专家预测，5 年以后中国国内 99% 的乳品企业可能都要面临生存危机，能存活下来的将只是极少数。面临挑战，国内一些乳业巨头已经奋起直追。三强鼎立的光明、伊利、三元都有一个共同的口号——“做中国乳业第一品牌”。可以说，光明、伊利、三元都在追求规模效应，跨类兼并，强力整合，以求通过积极的扩张战略，寻求更大的发展空间。通过兼并收购，乳业优势资源正逐渐集中到最有竞争力的企业手中。未雨绸缪，中国乳业只有这样才能在不久的将来免去灭顶之灾。面对国际乳业市场的严峻形势及国内激烈的市场竞争，地处威海的东晨乳业公司也深刻感受到竞争的残酷。在时隔一年的先后两次市场调查显示：一年前在消费者最喜欢的品牌调查中，“东晨”提及率为 23%，另一本地鲜奶品牌“鹏程”达到 60%；而一年后“东晨”的提及率下降到 12.2%，“鹏程”下降到 41.1%。这些数据无不表明，虽然威海由于其特殊的地理位置，市场竞争相对缓和，但东晨鲜奶的市场状况仍不容乐观：既存在“内忧”又存在“外患”。面对一年多来威海液体奶市场的沉浮变化，东晨公司应采取什么样的营销策略，才能立于不败之地呢？因此，了解威海液体奶的市场状况及消费者的牛奶消费行为状况则显得尤为重要。

2、测试任务：假如你是这个企业的市场部主管，请你在给定的资料上提出合适的市场调查方法来了解威海液体奶的市场状况及消费者的牛奶消费行为状况。

3、实施条件：本任务实施的场地为标准市场营销调查实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟。

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (10 分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力 (4 分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致 (4 分)；能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明。作品字数要求 2000 字以上，每少 50 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5 分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分)，能说明主题 (3 分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的，即简	

			要明；调研说明调查的原因（2 分）；简要介绍调查的对象和调查内容（2 分）。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解决的问题；简要介绍调查研究的方法（2 分）；简要说明调查结论与建议（2 分）	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（2 分）一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（2 分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。（2 分）	
	正文	16	对调研所得的基本情况进行介绍（5 分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（5 分），力求做到准确和具体（3 分），富有条理性。（3 分）	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（6 分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。（6 分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（5 分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（2 分）；分析基本正确（2 分）	
	结论及建议	10	概括全文（2 分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2 分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6 分，通过分析，形成对事物的看法在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各 3 分）	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。（4 分）	
合计		100		

试题编号：40

2-10 分析市场调查资料的能力

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2、J-2-3、J-2-4、J-2-5

1、任务描述：根据资料，撰写市场调查报告。

【背景资料】

公司对于私家车的现状进行调查，获得以下资料：

1) 中国进入 80 年代以来，随着经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，141 家用轿车开始悄然走进中国家庭。过去，被国人认为只有在欧美发达国家才会拥有家用轿车的神话，现在已成为历史。据国家统计局的最新统计资料显示，国家统计局的公报指出，至 2007 年，比上年末增长 14.3%，其中私人汽车保有量 3534 万辆，增长 20.8%。民用轿车保有量 1958 万辆，增长 26.7%，其中私人

轿车 1522 万辆。

2) 2007 年我国汽车年产量达到 850 万辆, 其中领衔中国汽车产量的排头兵, 均为以生产轿\车 (含家用轿车) 为主的企业, 如中国一汽、上汽、东风、长安北汽、广汽、奇瑞、华晨、\哈飞和江淮。

3) 车增加了 10 万辆, 1997 年上半年私人汽车拥有量更猛增了 9.5 万辆, 其中大多数\是家用轿车。2000 年, 我国的汽车需求量达 155 万辆, 私人汽车的占有率为 16.5%。2010\年, 汽车需求量达 375 万辆, 私人汽车占有率为 33%,

4) 目前市场家用汽车领导品牌: 上海大众, 一汽大众, 上海通用, 东风日产, 广州本田, 一\汽丰田, 北京现代。

5) 资料显示, 在全国大约 3 亿家庭中, 年收入 10 万元以上的家庭占 1%, 3-10 万元的富裕家庭占 6%, 1-3 万元的小康型家庭占 55%。从国际汽车市场的规律看, 一个家庭的两年收入之和相当于一辆轿车的售价时, 这个家庭便要购买轿车。按此标准测算, 全国富豪型家庭约 300 万个, 如有二分之一购车, 便可消化价位在 20 以上的轿车 150 万辆; 富裕型家庭约 1800 万个, 如有五分之一购车, 便可消化价位在 6-20 万元的车 360 万辆; 小康型家庭约 1.65 亿个, 估计其中年收入 3 万元的家庭不下 10%, 即 1650 万个, 这部分家庭如有五分之一购车, 便可消化价位在 6 万元的轿车 330 万辆。3 个消费层面共可吸纳 6-20 万元价位的轿车 840 万辆, 相当于全国轿车产量的 8.4 倍。另外, 全国城乡居民银行储蓄存款 4.3 亿万元中, 如有 5% 转化为购车消费, 即可消化售价在 20 万元的轿车 107 万辆, 或 10 万元的轿车 215 万辆或 5 万元的轿车 353 万辆。

2、测试任务: 以上提供的调查数据, 先作对比研究, 然后自拟题目编写一篇调研报告。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准市场营销调查实训室, 需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备, 电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量: 180 分钟。

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (10 分)	
	职业能力	10	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力 (4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致 (4 分); 能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明。作品字数要求 2000 字以上, 每少 50 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5 分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分), 能说明主题 (3 分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的, 即简要明; 调研说明调查的原因 (2 分); 简要介绍调查的对象和调查内容 (2 分)。此项包括调查时间、	

			地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题；简要介绍调查研究的方法（2分）；简要说明调查结论与建议（2分）	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（2分）一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（2分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。（2分）	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍（5分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（5分），力求做到准确和具体（3分），富有条理性。（3分）	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对发展趋势作出预测与评估（6分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断。（6分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（5分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（2分）；分析基本正确（2分）	
	结论及建议	10	概括全文（2分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6分，通过分析，形成对事物的看法在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分）	
	附件	4	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。（4分）	
合计		100		

试题编号：41

2-11 市场环境分析

考核技能点编号：J-2-21、J-2-22、J-2-23、J-2-24

【背景材料】

HQ 饮料成功地在中国中部一个拥有 300 万人口的 F 市收购了一家饮料厂，不仅在该市取得了 95%以上市场占有率的绝对垄断，而且在全省的市场占有率也达到了 60%以上，成了该省饮料业界名副其实的龙头老大。

F 市 100 公里内有一 QB 饮料公司，3 年前也是该省的老大。然而，最近 QB 饮料因经营不善全资卖给了一家境外公司。

QB 饮料在被收购后，立刻花近亿元的资金搞技改，还请了世界第四大饮料生

产企业的专家坐镇狠抓质量。但是新老板清楚的很，QB 饮料公司最短的那块板就是营销。为一举获得 F 市的市场，QB 饮料不惜代价从外企挖了 3 个营销精英，高薪招聘 20 多名大学生，花大力气进行培训。

省内饮料市场的特点是季节性强，主要在春末和夏季及初秋的半年多时间。一年的大战在 4、5、6 三个月基本决定胜负。作为快速消费品，饮料的分销网络相对稳定，主要被大的一级批发商控制。QB 饮料选择正面强攻，主要依靠直销作为市场导入的手段，由销售队伍去遍布 C 市的数以万计的零售终端虎口夺食。

QB 饮料的攻势在春节前的元月份开始了，并且成功地推出了 1 月 18 号 F 市要下雪的悬念广告，还有礼品附送。覆盖率和重复购买率都大大超出预期目标。但是，QB 饮料在取得第一轮胜利的同时，也遇到了内部的管理问题。该公司过渡强调销售，以致把结算流程、财务制度和监控机制都甩在一边。销售团队产生了骄傲轻敌的浮躁，甚至上行下效不捞白不捞。公司让部分城区经理自任经销商，白用公司的运货车，赊公司的货，又做生意赚钱，又当经理拿工资。库房出现了无头帐，查无所查，连去哪儿了都不知道。

面对竞争，HQ 饮料在检讨失利的同时，依然对前景充满信心。他们认为对手在淡季争得的市场份额，如果没有充足的产量作保障，肯定要跌下来；而且 HQ 饮料的分销渠道并没有受到冲击，QB 饮料强入零售网点不过是地面阵地的穿插。

如今，饮料销售的旺季，也就是决胜的时候快到了，您认为 HQ 饮料应该怎样把对手击退，巩固自己的市场领导地位呢？

- 2、【测试任务】
- ①结合背景材料运用 SWOT 分析法，分析 HQ 饮料面临的优势、劣势、机会、威胁，从 SO、ST、WO、WT 四个角度评价 HQ 饮料的竞争策略选择。（要求有 SWOT 分析表格） ②结合背景材料分析竞争对手 QB 饮料公司经营策略。 ③基于 SWOT 分析法和竞争对手分析描述 HQ 饮料经营策略。 ④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 HQ 饮料公司经营环境分析方案。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

3、实施条件 本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容	配 分	考核点	备注
------	--------	-----	----

职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有讲诚信的职业道德，独立完成任务（3分），文稿不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（4分）。着装规范，能在规定时间内完成任务（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (35分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证50平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	演示文档不少于8页，每少1页扣2分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档完全内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	
	企业经营环境分析 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法（5分）。管理工具分析准确，条理阐述清晰。（5分）	
		问题诊断	10	对企业经营中存在的问题诊断准确（5分）。对企业经营问题分析过程和结果有理据支撑（5分）。	
		原因分析	10	经营影响因素相关性分析科学合理（5分）。原因判断准确、分析具体（5分）。	
		改进策略	15	提出解决策略能从实际情况出发（5分）。经营策略改进措施合理（5分）。经营策略措施阐述有条理，理由充分（5分）。	
		整体评价	10	方案分析结构完整（5分）。逻辑清晰，有明确的经营问题分析主线（5分）。	
总分		100			

试题编号：42

2-11 市场环境分析

考核技能点编号：J-2-21、J-2-22、J-2-23、J-2-24

(1) 任务描述

【背景材料】

湛江龟老板凉茶属于湛江市的一间独资民营企业，诞生于1984年。这年夏天，企业老板黎土强竭尽全力筹措到3000多元，在廉江市安铺镇开了一间小食店，以

经营龟苓膏为主，并以此得名“龟老板”。随着自己的凉茶小店经营规模逐渐成型，龟老板后来便移师湛江市区以求进一步发展。也就是从那时的龟苓膏开始，龟老板一直牢记“苦口婆心，全为了您！”的服务宗旨，以发掘传统食疗文化经为经营理念，以人类共享身心健康为奋斗目标，在龟苓膏和凉茶基础上多元化开拓自己的产品，先后开发出药膳汤饮、保健药粥、传统小食、鲜果果汁等六大系列近 200 多个品种，形成了风格独特、品种齐全的凉茶保健食品体系，使消费者夏有清热凉茶可饮，冬有滋补炖品可食，同时做到在制作上力求精益求精、以质取胜。二十多年来，湛江龟老板凉茶企业已由一间路边小店发展成拥有一支长驻广西十万大山等地专业采药队伍，资深的配制药剂师，独特管理模式的连锁企业，属下分店已遍布湛江五县四区以及茂名、海口、珠海、深圳等市区。由于龟老板研制的产品自成系列，其口感及功效都有独特之处，顾客的认同度较高，较之其他凉茶企业做到了你无我有，你有我优，湛江龟老板凉茶已成为粤西地区响当当的“龟老板”品牌！1998 年，龟老板经国家商标局注册后，开始对全部门店统一装修，规范管理。多年来由于龟老板的企业质量管理优异，先后多次荣获了国家、省、市各级政府各项荣誉称号。基于环境气候的原因，南方人自古以来就有爱喝凉茶的习惯。诸如感冒、牙痛一类的小病小痛，喝一些凉茶既方便又有效。随着人们对健康的重视，如今凉茶已赋予了更多保健的内涵，许多人在工作之余或饭后总受到凉茶店光顾一番，调理一下自己。可以说凉茶市场前景广阔。那么，龟老板面对如此前景广阔的凉茶市场乐观吗？

由于凉茶行业消费面广，行业进入门槛较低，属于完全竞争市场。龟老板凉茶不仅受到潜在进入者的威胁，就是现有不少凉茶企业也给龟老板增加了不小忧虑。仅湛江市区而言，据统计，其他凉茶品牌如本地的“拾爹”、“八爹”以及外地的“徐其修”、“黄振龙”、“不二碗”等就有 20 多间，占了湛江凉茶市场的大半江山。值得重视的是，进入湛江的凉茶企业基本都是一些远近比较出名的品牌知名企业，例如总店设在清远的徐其修凉茶就有一百多年的历史，其产品质量、知名度、管理等方面就有比较大的优势。据位于湛江赤坎跃进路某凉茶店梁小姐介绍，徐其修凉茶，其连锁店仅十来平方的小店，营业额一天就有 200~400 多元。由此看来，各种凉茶品牌企业的确有欲与龟老板企业分一杯羹之势。龟老板正处于众多竞争对手之中，而且与龟老板竞争的对手不可小视。龟老板凉茶虽有不少品种一直受到顾客的青睐，但凉茶替代品品种繁多，层出不穷，除同行间的竞争外，在超市商场出售的各式凉茶类饮料，如王老吉罐装饮料等，对龟老板也造成了不小压力。龟老板面临的压力还不止这些。由于同行以及相关进入品种的竞争，消费者对凉茶品种特别、物美价廉和优质服务有了更高的要求，以至于对龟老板产生了更大的讨价还价能力。对于前景广阔而又竞争激烈的凉茶行业，可以说，龟老板仍保持乐观，

对自己的企业充满信心。实际上他早已一直注意自己所面临的市场状况，并已经采取了一些切实可行的应对措施。不过，市场经济变化莫测，龟老板乐观之余还是要认真考虑和解决许多潜在的问题。

【测试任务】

- ①根据背景材料结合波特五力模型分析目前凉茶行业正处于怎样的产业环境？并说明理由。
- ②结合背景材料分析面对竞争激烈的凉茶行业，龟老板具有哪些竞争优势？并说明理由。
- ③结合背景材料你认为龟老板可能还面临着哪些方面的挑战？
- ④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成龟老板凉茶企业经营环境分析方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德，独立完成任务（3分），文稿不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（4分）。着装规范，能在规定时间内完成任务（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分	
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (35分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证 50 平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	演示文档不少于 8 页，每少 1 页扣 2 分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文稿完全内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	

分)	分)	动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	
	企业经营环境分析 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法（5分）。 管理工具分析准确，条理阐述清晰。（5分）	
		问题诊断	10	对企业经营中存在的问题诊断准确（5分）。对企业经营问题分析过程和结果有理据支撑（5分）。	
		原因分析	10	经营影响因素相关性分析科学合理（5分）。 原因判断准确、分析具体（5分）。	
		改进策略	15	提出解决策略能从实际情况出发（5分）。 经营策略改进措施合理（5分）。经营策略措施阐述有条理，理由充分（5分）。	
		整体评价	10	方案分析结构完整（5分）。逻辑清晰，有明确的经营问题分析主线（5分）。	
总分		100			

试题编号：43

2-13 市场环境分析

考核技能点编号：J-2-21、J-2-22、J-2-23、J-2-24

(1) 任务描述

【背景材料】

H 市玉泉区美新服装厂，该厂负责人是 H 市国有企业中服厂的职工。由于原单位用人制度、奖励分配的原因，在 90 年代初便辞职办起服装加工业务的小厂。创业初期他从街边的小铺做起，起先小裁缝铺只有夫妻两个人，从量体裁衣到加工缝制等样样都得自己做。为扩大业务他开始跑学校、工厂等单位的订单，承办校服，工作服等加工。靠着自己对服装加工业务的熟悉，经过几年打拼和艰苦努力，生意有了起色。雇工人数由原来的几个发到了几十个，企业也积累了一定资金。原有的店铺已远远不能适应企业的发展，经多方奔走，筹集资金建成了四层总面积几千平米的厂房，企业初具规模。响应政府号召，吸收了社会上一批下岗人员，对他们进行培训，上岗就业。企业取得了良好社会信誉，受到市级、区级两级政府的表扬奖励，成为市里稍有名气的民营业主。

该厂负责人这时注意到服装市场的变化，发现人们对服装的要求也越来越高，感到没有自己的品牌，企业很难做大。为此，他申请注册了自己设计的商标。从自己所在的服装厂聘请了企业所需各类技术人员，又从大连高薪请来相关大学服装专业毕业生和服装设计师。由这些专业人员设计制作的服装质量确实与众不同，在市场上—经推出，—炮打响，受到消费者的欢迎。企业得到了快速的发展，服装销量

占据了呼市相当份额的市场。2000 年美新服装厂在 H 市已小有名气。企业的迅速发展,使 H 市的市场已不能满足企业发展的需要。他将眼光瞄向全国的大市场。在渠道选择上,采取了在省级以上城市设立公司办事处,招聘熟悉当地市场的业务人员,联系中小商场铺货。考虑到企业产品品牌知名度不高,为避免代理商的抵触心理,在营销手段上也动了一些脑筋。对代理商适当提高返点,采取了先进货,卖完货后再付款的方式,这些优惠政策吸引了大批商户的增加,也使企业产品很快进入全国市场。为了扩大企业规模,提高品牌知名度,美新服装厂还采取了零售连锁加盟方式,通过给予加盟商多种代理优惠政策,获得加盟商欢迎和支持,企业知名度也得到提升。并根据市场需要美新服装厂还在全国第一家推出个性化服务,根据客户需要量体裁衣。

2010 年 H 市服装市场格局发生了变化,在美新服装厂的带动,本市同时出现了多家有规模的服装厂,如西远,蒙霸,威尔浪等,在全市形成了一个服装产业。这些后起之秀,在服装的设计加工、市场推广开发、品牌的宣传、产品的售后服务等方面做得更好,更具竞争力。不断蚕食着美新服装厂的份额,知名度也逐渐超过美新服装厂。

美新服装厂从 2011 年开始,服装销量一路下滑。而西远,蒙霸,威尔浪的品牌投入宣传费用几倍增长,专卖店在本市开遍大街,陆续成为知名品牌。由于品牌宣传投入资金大,服装专卖店费用和商场租金比较相对较高,同时不能立见效果,本市多家服装企业的激烈竞争导致服装厂利润降低,效益下滑。是继续加大广告费用,增加投入开设服装专卖店,和同行直接正面竞争,还是避开锋芒,转向其他竞争不激烈的市场,美新服装厂面临着选择。几近权衡,该厂负责人决定不再投入大量资金在广告和开设服装专卖店,而是转向创业初期时熟悉的加工校服,工作服的市場。令美新服装厂老板没想到的是,已拥有知名度和稳定市场的西远,蒙霸,威尔浪等服装品牌却运用品牌和成熟的服装工艺掉转方向也来争夺校服和工作服的市場。由于品牌知名度,价格,服装质量等原因,大批的老客户选择了其他的供货商,美新服装厂这块加工市場也失去了。企业的不景气,工厂的一些技术工人和服装设计人员被其他服装厂高薪挖走。美新服装厂最后落入了为一些品牌服装代加工的境地。几年过去,到 2016 年该品牌在市場上几乎消失不见。可面对目前企业处境,美新服装厂创始人非常苦恼和困惑,他弄不明白为什么当时正确的选择现在却使得工厂落到现在的处境。

【测试任务】

- ①根据背景材料你认为该服装厂问题出在哪里?请说明理由。
- ②根据背景材料分析该服装成功与失败的原因分别是什么?请说明理由。
- ③假如你是美新服装厂负责人,面对市场竞争环境会怎样做?

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成美新服装厂经营环境分析方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养（10分）	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德，独立完成任务（3分），文稿不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（4分）。着装规范，能在规定时间内完成任务（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记（0分）	
专业技能（90分）	演示文稿制作（35分）	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证 50 平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	演示文稿不少于 8 页，每少 1 页扣 2 分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档完全内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	
	企业经营环境	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法（5分）。 管理工具分析准确，条理阐述清晰。（5分）	
		问题诊断	10	对企业经营中存在的问题诊断准确（5分）。对企业经营问题分析过程和结果有理据支撑（5分）。	

	境 分 析 (55 分)	原因分 析	10	经营影响因素相关性分析科学合理（5分）。 原因判断准确、分析具体（5分）。
		改进策 略	15	提出解决策略能从实际情况出发（5分）。 经营策略改进措施合理（5分）。经营策略措施阐述有条 理，理由充分（5分）。
		整体评 价	10	方案分析结构完整（5分）。逻辑清晰，有明确的经营问 题分析主线（5分）。
总分			100	

试题编号: 44

2-14 市场环境分析

考核技能点编号: J-2-21、J-2-22、J-2-23、J-2-24

(1) 任务描述

【背景材料】

全国宠物市场正在保持年均 20%-30% 的速率增长,是一个庞大的市场,江阴市本地宠物市场规模并不大,当地消费者还没有形成品牌概念。且多数人群对宠物知识匮乏,有些人宁愿选择不法摊贩上廉价的商品,也不愿购买有保障的商品。国内宠物市场并不规范,服务性产品价格多变。

爱哆宠物店位于江苏省江阴市城东街道山观镇龙定路 38-1 号,周围有几处中档小区,附近的人流量和常住人口多。小区居民都有稳定的经济来源和一定的竞技能力客源较为稳定。且旁边就是江阴商中,学生喜爱宠物的人数不少,为门店提供了潜在客源。

爱哆宠物店采取服务和商品售卖的综合性经营方式,正规的进货渠道,门店内的宠物用品货源的优良品质有保障,宠物清洁和美容服务有专业人员。目标顾客为有经济实力的老年人,年轻的上班族和有孩子的家庭。爱哆宠物店为小本经营的小型宠物店,门店面积在 60 平米左右,主要经营宠物美容(宠物造型、宠物洗澡、宠物护理等)宠物粮食销售(法国皇家狗粮、国产伯纳天纯狗粮、国产冠能狗粮、加拿大渴望猫狗粮、美国卡比猫狗粮、美国凌采 EVO 猫粮等袋装宠物干粮和比瑞吉狗罐头、百利本能猫狗罐头、卡比狗罐头等罐装宠物湿粮)、宠物洗澡香波(低端国产逸诺沐浴露、中端美产雪貂沐浴露以及高端美产稻屋沐浴露)、宠物玩具(田田猫系列猫抓板、猫爬架、乳胶狗咬球、逗猫棒等)、宠物牵引绳、宠物保健品以及宠物寄养(长期寄养、短期寄养等)等服务。门店交通位置便利,门口不远处就是公交车站,且周围无同行业门店,但是宠物行业进驻门槛低,潜在威胁大。但是目前还只能定位与居民区小型宠物门店,资金、设备、场地等资源有限,新店知名度也不够。

【测试任务】

①结合背景材料运用 SWOT 分析法,分析爱哆宠物店面临的优势、劣势、机会、

威胁,从 SO、ST、WO、WT 四个角度评价爱哆宠物店的竞争策略选择。(要求绘制 SWOT 分析表格)

②结合背景材料分析制定爱哆宠物店的运营推广策略。

③请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件,完成爱哆宠物店经营环境分析方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括:封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容,内容不少于 8 页,演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养（10分）	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德，独立完成任务（3分），文稿不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（4分）。着装规范，能在规定时间内完成任务（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分	
专业技能（90分）	演示文稿制作（35分）	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证 50 平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	演示文档不少于 8 页，每少 1 页扣 2 分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档完全内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	

	企业经营环境分析 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法（5分）。 管理工具分析准确，条理阐述清晰。（5分）
		问题诊断	10	对企业经营中存在的问题诊断准确（5分）。对企业经营问题分析过程和结果有理据支撑（5分）。
		原因分析	10	经营影响因素相关性分析科学合理（5分）。 原因判断准确、分析具体（5分）。
		改进策略	15	提出解决策略能从实际情况出发（5分）。 经营策略改进措施合理（5分）。经营策略措施阐述有条理，理由充分（5分）。
		整体评价	10	方案分析结构完整（5分）。逻辑清晰，有明确的经营问题分析主线（5分）。
总分			100	

试题编号: 45

2-15 市场环境分析

考核技能点编号: J-2-21、J-2-22、J-2-23、J-2-24

(1) 任务描述

【背景材料】

A公司是一家以房地产(商品住宅、商业地产)开发,基础设施投资,资本投资于一体的综合性企业集团,旗下拥有20余家房地产开发公司。截止2019年初,集团总员工近16000人。该企业员工招聘采取网络招聘为主,应聘者只需带上简历到人力资源经理办公室报名,根据身高年纪确定是否录取,录取后去人事处签合同即可。集团给予员工的培训机会较多,晋升空间大,发展平台较广阔,作息时间较固定和规律。但是工资固定,奖金较少,晋升制度、沟通与激励机制不完善,导致影响了团队的工作效率。公司组织框架混乱,人际关系较复杂。团队人员比较年轻,稳定性极差,工作态度不积极。所以A公司留不住高素质、优秀、专业的人才。因此,A公司人力资源总监要求人力资源专员设计员工发展与满意度调查问卷,以了解企业内部员工的基本情况与发展需求,更好的提高团队凝聚力,挖掘更多对本公司有用的人才。

【测试任务】

- ①A公司为提高员工的工作积极性以及劳动效率,完善公司薪酬福利体系以及员工晋升平台,以吸引对公司有用的优秀人才,撰写相关主题问卷发放给所有员工填写。
- ②调查问卷要求包括:问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。
- ③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房,电脑安装了Office 2007办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容			配 分	考核点	备注
职业素养 (10 分)	职业道德与 商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专 业 技能 (90 分)	Wo rd 文 档 制 作 (20 分)	字 体 要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4分）	Word 文 档 控 制 在 2 页 以 内。超 过 扣 2 分。
		文 字 格 式	5	文字编排工整、清楚（2分）。问题前有数字序号（2分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1分）。	
	问 卷 调 查 整 体 内 容 (70 分)	文 字 表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字（2分）。避免诱导、暗示及敏感性文字（1分）。	
		调 查 问 卷 构 成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调 查 问 卷 标 题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问 卷 问 题 类 型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占 80%（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问 卷 问 题 顺 序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提 问 设 计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	

		答 案 设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
总分			100		

试题编号：46

2-16 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述 【背景材料】

B 公司是湖南一家大中型旅行社，成立于 2016 年，公司经营资质和主要业务范围为出境旅游、入境旅游、国内旅游、商务考察学习交流以及各种定制特色旅游服务等。公司组织架构清晰、业务板块齐全，主要设置有董事长、总经理、副总经理、综合管理部、公民旅游运营中心、销售中心、重点客户、大客户中心、青少年活动中心、网络技术部、导游服务中心、财务部等职能和业务部门，共有员工百余人。

公司按照现代企业管理思路和方式，服务创造价值和真诚服务、诚心待人、精诚合作的经营发展理念，以适应市场、严谨规范、以人为本、感恩于心、服务于行的营销合作准则，将品牌、优良的服务品质深入市场和客户。

公司现阶段已经和美国、澳洲、新西兰等国家的学校达成初步合作协议，着手拓展青少年国外夏令营教育方面的工作。公司客户中心和青少年活动中心对市内中、小学学生家长进行调查。采取发放纸质问卷或者网页和微信问卷调查的形式了解青少年家长对夏令营的需求程度以及要求，夏令营倾向的国家与价格承受能力。为客户提供更高满意度的称心、舒心、放心的出行和合作体验。

【测试任务】

①撰写旅行社客户需求调查问卷，发放给中小学学生家长填写。主要了解消费者对国际夏令营的接受程度和特殊的要求等。后期再对客户进行跟踪发展和维护。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容	配	考核点	备注
------	---	-----	----

		分			
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专 业 技能 (90分)	Wo rd 文 档 制 作 (20 分)	字 体 要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		文 字 格 式	5	文字编排工整、清楚（2 分）。问题前有数字序号（2 分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
	问 卷 调 查 整 体 内 容 (70 分)	文 字 表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字（2 分）。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
		调 查 问 卷 构 成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调 查 问 卷 标 题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问 卷 问 题 类 型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4 分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2 分），其中封闭式问题占 80%（2 分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2 分）。	
		问 卷 问 题 顺 序	10	依照逻辑顺序排列问题（4 分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体（3 分），开放式问题放在最后（3 分）。	
		提 问 设 计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	

	答 案 设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
总分		100		

试题编号：47

2-17 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

（1）任务描述 【背景材料】

麦田坊蛋糕店于 2017 年 1 月 10 日开业，店面总面积为 37 平方米，一共分为正厅、收银、奶茶区、作坊、仓储五大部分。

作为舶来之物，面包房、蛋糕店越来越受到人们的推崇和追捧，开设蛋糕店如今很有市场。该店主营产品是：蛋糕、奶茶。现阶段产品品类较少，仅有原味、红豆口味吐司，麦香面包、菠萝包，珍珠奶茶等常见品种，且定价较高。附近 1000 米内有一家咖啡店和奶茶店。该店选址在某县城核心商区，人流量多，需求多，这样才能达到更高的销售量。店铺经营者主要围绕与城市中心商圈，根据商圈客流量的需求，选定门店。通过调查附近的公交线路、服装城、主要街道、客流量途径圈来确定选址。蛋糕店开设在某广场旁，旁边有服装城，以及居民楼。服装城是当地颇负盛名的企业，它的发展带动了附近区域的经济效益，选址在这里，会给店面带来不错的效益。

【测试任务】

①根据蛋糕店的特点，撰写消费者行为调查问卷，在门店中通过购买的顾客直接填写调查问卷。调查的对象比较具体，代表性强。主要通过消费者特征分析，购物金额、购物需求、购物频率、购物时间、购物品种、购物方式等方面撰写。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

（2）实施条件见

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

（3）考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

评价内容	配 分	考核点	备注
------	--------	-----	----

职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分
专业技能 (90分)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4分）	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号（2分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1分）。	
		调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占 80%（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体(3分)，开放式问题放在最后(3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	

总分	100		
----	-----	--	--

试题编号：48

2-18 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述 【背景材料】

某教育集团是湖南省中小学培训领导品牌，成立于长沙，现已发展成为一所集英语、语文、数学、物理、化学、政史、生地等培训于一体的综合性品牌教育集团，先后在株洲、湘潭、深圳、南昌等地建立了分校，在长沙有近40个校区，管理人员近800人，专兼职教师1000多人，年培训学员12000人次。现阶段主要拥有初中常规班、4-10人精品课堂、1对1、小学课程辅导项目等。

目前，此教育集团的课程设置没有很好的贴合孩子们的心理，而且课程的活动推广不足，导致生源较少。周边同行业较多，新东方，英孚、伯明翰、瑞思等等，竞争激烈。跟同行业相比一些课程宣传并不到位。公司决定通过提高校区服务来吸引消费者。比如：开发家长端APP，家长实时掌握孩子的在学校的动态。举办各类赛事，为孩子提供展示的平台。开展丰富的课外拓展活动，把教学场所转移户外等等，不定期举办亲子活动，促进家长、孩子和学校三方互动。

【测试任务】

①为了提高营销效果，公司安排前台给前来咨询的客户发放售前服务调查问卷。了解客户对课程安排以及服务的诉求，能够给客户量身打造一套合适的课程和提供更加优质的服务。从而形成口碑效应，让客户介绍更多的客户。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件见

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了Office 2007办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为120分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分)。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成(2分)。着装规范，有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分

				离开（3分）。	
专 业 技能 （90 分）	Wo rd 文 档 制 作 （ 20 分 ）	字 体 要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 2 页以 内。超过扣 2 分。
		文 字 格 式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
	问 卷 调 查 整 体 内 容 （ 70 分 ）	文 字 表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
		调 查 问 卷 构 成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调 查 问 卷 标 题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问 卷 问 题 类 型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4 分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2 分），其中封闭式问题占 80%（2 分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2 分）。	
		问 卷 问 题 顺 序	10	依照逻辑顺序排列问题（4 分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体(3 分)，开放式问题放在最后(3 分）。	
		提 问 设 计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
		答 案 设 计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
总分			100		

试题编号：49
2-19 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述

【背景材料】

某农业发展公司成立于 2014 年 4 月，是一家致力于农业产业化发展的新兴企业，公司业务主要涵括社区生鲜超市连锁经营、农业种养殖基地建设运营等。旗下 001 号店于 2016 年 10 月开业。主要经营范围包括：花卉绿植、蔬菜水果、肉类水产、粮油调料等等。经营面积 140 平米左右，员工 20 余名。作为一家刚刚起步的企业，周边又有几家大型超市为强大的竞争对手，社区店目前没有对目标顾客进行筛选以及会员制管理，所以没有形成稳定的紧密型的客户群体。对门店来说这是起步初期很大的不足。形成会员制除了能够吸引新顾客，留住老客户之外，还能改善和推进店铺和会员的关系，促进店铺的改进。但是会员制度还不够完善，仅仅停留在积分返利阶段，没有真正贴近顾客的需求，因此会员增长速度缓慢。如何对消费者进行营销吸引他们到店，提高重复购买率，成为该店最重视的问题之一。

【测试任务】

①撰写目标消费者需求分析调查问卷，了解目标消费者群体类型和消费水平。该门店位于众多高校、小区、办公楼及周边一系列休闲娱乐场所之中，属于人流量和客流量较密集之处。找准目标消费者，再对这些消费者进行营销服务是本店现阶段发展的关键。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容			配分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专业	Word	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4分）	Word 文档控制

技能 (90分)	文档制作 (20分)	文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。 正文内容两端对齐,美观大方(1分)。	在 2 页以内。超过扣 2 分。
	问卷调查整体内容 (70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确,无错别字或词不达意现象,无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。	
		调查卷构成	10	具有问卷标题,问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调查卷标题	5	标题简洁明了,针对背景问题,能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(4分),要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分),其中封闭式问题占 80%(2分),封闭式问题包括单选和复选两个部分(2分)。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题(4分),先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体(3分),开放式问题放在最后(3分)。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容,避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问(出现一项错误扣 1 分,扣 10 分封顶)。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案,封闭式问题答案要穷尽、互斥,界限明确,排列不要有导向性。(出现一项错误扣 1 分,扣 10 分封顶)。	
总分			100		

试题编号: 50

2-20 调查问卷设计

考核技能点编号: J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述

【背景材料】

可口可乐是世界最大的软饮料公司，总部设在美国亚特兰大。它在全球各地有 500 余种产品销售。可口可乐、健怡可口可乐、雪碧、芬达四大品牌在全球最畅销汽水前 5 位独占 4 位。可口可乐广告遍天下，公司注重国际市场，在外国就地制造，就地销售，利润丰厚。当今世界已经进入信息时代，市场竞争愈加激烈，企业在经营活动中必须准确掌握并及时更新调查资料。并对迅速变化的市场做出反应，才能在竞争中取胜。可口可乐公司作为饮料行业中的一员也是如此，为吸引消费者的注意力不断提升品牌形象。在多年的激烈市场竞争中形成了自己的宣传理念，塑造出了独特的企业形象。可口可乐公司的品牌策划部决定对消费者进行调查，为了了解消费者对可口可乐的整体形象的认可度，对产品和品牌的认知以及相关评价，最终更好的做企业推广，提高产品销量，在不同品牌的同质产品中一直保持领先地位。

【测试任务】

①撰写企业形象与分析调查问卷，发放给消费者填写。主要了解消费者对企业产品、形象、信誉、文化等方面的满意度。以及了解公司消费群体，购买因素，饮用场合，购买场地等等。②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分)。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成(2分)。着装规范，有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开(3分)。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专业技能 (90分)	Word 文档制作	10	标题为黑体 2 号加粗居中(3分)。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。(3分)。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距(4分)	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
	文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。正文内容两端对齐，美观大方(1分)。	

	(20分)			
	问卷调查整体内容 (70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确,无错别字或词不达意现象,无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。
		调查卷构成	10	具有问卷标题,问卷开头、正文、结尾四个基本内容。
		调查卷标题	5	标题简洁明了,针对背景问题,能说明主题问卷方案。
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(4分),要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分),其中封闭式问题占80%(2分),封闭式问题包括单选和复选两个部分(2分)。
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题(4分),先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分),开放式问题放在最后(3分)。
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容,避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问(出现一项错误扣1分,扣10分封顶)。
	答案设计	10	切实结合问题内容设计答案,封闭式问题答案要穷尽、互斥,界限明确,排列不要有导向性。(出现一项错误扣1分,扣10分封顶)。	
总分		100		

试题编号: 51

2-21 调查问卷设计

考核技能点编号: J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述 【背景材料】

宝洁公司(Procter & Gamble),简称P&G,是目前全球最大的日用品公司之一。总部位于美国俄亥俄州辛辛那堤,全球员工近140,000人。宝洁公司是中国最大的日用消费品公司,大中华区年销售额超过二十亿美元。海飞丝、飘柔、舒肤佳、玉兰油、帮宝适、汰渍及吉列等品牌在各自的产品领域内都处于领先的市场地位。中国宝洁是宝洁全球业务增长速度最快的区域市场之一。目前,宝洁大中华区的销售量已位居宝洁全球区域市场中的第二位,销售额也已位居前五

位。宝洁在中国需要大量的人才，发挥大中国员工的聪明才智和传统文化的优势，为世界提供新的想法、观念、产品和技术，并成为全球的成功典范。选拔管理培训生已成为宝洁公司培养未来领导者的主要手段。宝洁公司选拔管理培训生正规且条件苛刻，对英语水平和专业方面都有较高要求。典型的管理培训生项目一般包括培训和实践两部分。而大多数学生在判断项目是否合适时，都会考虑公司是否有完整的培训计划，是否有轮岗锻炼机会，公司是否能提供足够的高层管理职位，是否契合公司文化，工作地点和薪酬等等。

【测试任务】

①为了深入了解管理培训生的综合素质，更好的进行岗位分配和定向培养，了解管理培训生职业发展需求，缓解频繁发生的优秀人才跳槽情况出现，撰写管理培训生发展与培训需求调查问卷，以便于对管培生的管理和培养，并有针对性的安排培训，制定培训课程。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容			配 分	考核点	备注
职业素养 (10 分)	职业道德与 商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分)。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成(2分)。着装规范，有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开(3分)。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分
专业技能 (90 分)	Word 文档 制作 (20 分)	字体要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中(3分)。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。(3分)。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距(4分)	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		文字格 式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。正文内容两端对齐，美观大方(1分)。	
	问卷	文字表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。	

	调查整体内容 (70分)	调查卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。
		调查卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80%（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。
总分			100	

试题编号：52

2-22 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述

【背景材料】

某农业发展公司成立于2014年4月，是一家致力于农业产业化发展的新兴企业，公司业务主要涵括社区生鲜超市连锁经营、农业种养殖基地建设运营等。旗下001号店于2016年10月开业。主要经营范围包括：花卉绿植、蔬菜水果、肉类水产、粮油调料等等。经营面积140平米左右，员工20余名。作为一家刚刚起步的企业，周边又有几家大型超市为强大的竞争对手，社区店目前没有对目标顾客进行筛选以及会员制管理，所以没有形成稳定的紧密型的客户群体。对门店来说这是起步初期很大的不足。形成会员制除了能够吸引新顾客，留住老客户之外，还能改善和推进店铺和会员的关系，促进店铺的改进。但是会员制度还不够完善，仅仅停留在积分返利阶段，没有真正贴近顾客的需求，因此会员增长速度缓慢。如何对消费者进行营销吸引他们到店，提高重复购买率，成为该店最重视的问题之一。

【测试任务】

①撰写目标消费者需求分析调查问卷，了解目标消费者群体类型和消费水平。该

门店位于众多高校、小区、办公楼及周边一系列休闲娱乐场所之中，属于人流量和客流量较密集之处。找准目标消费者，再对这些消费者进行营销服务是本店现阶段发展的关键。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容			配 分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专 业 技能 (90分)	Wo rd 文 档 制 作 (20 分)	字 体 要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4分）	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		文 字 格 式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号（2分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1分）。	
	问 卷 调 查 整 体 内 容 (70 分	文 字 表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字（2分）。避免诱导、暗示及敏感性文字（1分）。	
		调 查 问 卷 构 成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调 查 问 卷 标 题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问 卷 问 题 类 型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占 80%（2分），封闭式问题包括单选和复	

	)			选两个部分（2分）。	
		问 卷 问 题 顺 序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提 问 设 计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答 案 设 计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
总分			100		

试题编号：53

2-23 调查问卷设计

考核技能点编号：J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

（1）任务描述

【背景材料】

国际知名服装品牌 ZARA 已在全球 56 个国家设立超过 2000 多个店铺，深受全球时尚青年的喜爱。该品牌有设计师品牌的优秀设计，价格却相对低廉，让平民也能享受时尚生活。ZARA 品牌定位能成功区隔市场，其关键在于能贴近消费者需求以及充分整合区域资源。ZARA 是“中低价位却拥有中高级质量”的国际性流行服饰品牌，以中高消费者为主要客户族群，让低价服装也可以像高价服装一样入时好看，以满足消费者追求流行不需要花大钱的心理需求。他们的产品设计速度极快，补货准确及时。他们时刻注重了解消费者对待衣服款式、质量的需求，根据卖掉的衣服，根据趋势稍作修改，而不断创新。这样不仅大幅缩减的产品设计的速度，而且可以在市场需求变化之前迅速推向市场，抓住市场脉动。在售后方面，一个月内凭借小票到门店可以退换货，让消费者买的放心。为了提高客户的忠诚度，公司准备了客户调查问卷供分析参考。

【测试任务】

- ①撰写客户满意度调查问卷。了解客户在消费过程中对客服人员、购物舒适度之类的满意程度，以及对衣服设计和材质方面的偏好。以便企业改进产品和服务，在众多竞争对手中立于不败之地。
- ②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。
- ③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

（2）实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

（3）考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容			配 分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分)。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成(2分)。着装规范，有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开(3分)。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分
专业技能 (90分)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体2号加粗居中(3分)。导入语和结尾为宋体3号，1倍行距。(3分)。正文为宋体4号，1.5倍行距(4分)	Word文档控制在2页以内。超过扣2分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。正文内容两端对齐，美观大方(1分)。	
	问卷调查整体内容 (70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。	
		调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(4分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)，其中封闭式问题占80%(2分)，封闭式问题包括单选和复选两个部分(2分)。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在最后(3分)。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问(出现一项错误扣1分，	

				扣 10 分封顶)。	
		答 案 设计	10	切实结合问题内容设计答案,封闭式问题答案要穷尽、互斥,界限明确,排列不要有导向性。(出现一项错误扣 1 分,扣 10 分封顶)。	
总分			100		

试题编号: 54

2-24 调查问卷设计

考核技能点编号: J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28

(1) 任务描述

【背景材料】

长沙海信广场是海信集团旗下商业子公司与知名地产开发商华远地产联合开发的高端购物中心,为长沙“华远华中心”城市综合体项目裙楼部分。总面积逾 13 万平方米,地下一层,地上七层,涵湘江,纳岳麓。拥有超过 18 年商业运营经验的海信广场,是一个集高端奢侈品百货、精品超市为一体的综合性大型企业。海信广场被评为“中国年度行业十佳雇主”,秉承“感恩、善念、包容、快乐”的企业文化,员工薪酬领先于同行业的薪资标准,有半年奖金,年终奖金,年功工资等等。福利方面:五险一金,带薪年假,住宿补贴、节假日福利、生日礼品、婚礼、生育贺金等等。长沙海信广场是海信集团第三个项目,公司高层重视员工培训,有全面系统的培训机制、导师制、内训师制度、国内外考察等。为了提高员工素质和积极性,在培训形式和培训时间安排上征求员工心声和意见,这样才会让员工乐意参与其中。

【测试任务】

- ①撰写员工培训需求分析调查问卷,在提高员工能力素质和积极性的同时,公司也要考虑培训意识和培训经费合理,安排弹性的培训时间,制定培训考核制度。
- ②调查问卷要求包括:问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。
- ③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配 分	考核点	备注
职业 素养 (10	职业道德与 商务礼仪	10	具有实事求是的职业道德,独立完成任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理,遵守企业经营法律法规,细致严谨(2分)。编制问卷符合要求,能够在规定时间内完成(2分)。着装规范,有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品命	遵守考试纪律,严重违规、影响恶劣者,考试资格,本项目记 0 分

分)				名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	
专 业 技能 （90 分）	Wo rd 文 档 制 作 （ 20 分）	字 体 要 求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		文 字 格 式	5	文字编排工整、清楚（2 分）。问题前有数字序号（2 分）。 正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
	问 卷 调 查 整 体 内 容 （ 70 分）	文 字 表 达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字（2 分）。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
		调 查 问 卷 构 成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调 查 问 卷 标 题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问 卷 问 题 类 型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4 分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2 分），其中封闭式问题占 80%（2 分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2 分）。	
		问 卷 问 题 顺 序	10	依照逻辑顺序排列问题（4 分），先易后难、先简单后复杂、 先一般后具体（3 分），开放式问题放在最后（3 分）。	
		提 问 设 计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
		答 案 设 计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）。	
总分			100		

试题编号：55**2-25 调查问卷设计****考核技能点编号：**J-2-25、J-2-26、J-2-27、J-2-28**(1) 任务描述****【背景材料】**

内蒙古蒙牛乳业（集团）股份有限公司（简称蒙牛乳业集团），总部设在中国乳都核心区——内蒙古和林格尔经济开发区，拥有总资产 100 多亿元，职工近 3 万人，乳制品年生产能力达 600 万吨。到目前为止，包括和林基地在内，蒙牛乳业集团已经在全国 16 个省区建立生产基地 20 多个。拥有液态奶、酸奶、冰淇淋、奶品、奶酪五大系列 400 多个品项，产品以其优良的品质覆盖国内市场，并出口到美国、加拿大、蒙古、东南亚及港澳等多个国家和地区。核心奶源基地处在“黄金奶道”，拥有无污染的土壤、水源和空气。蒙牛牧场全面植入“动物福利”理念，让奶牛快乐生活，幸福产奶。依托良好的自然环境，蒙牛在全国合作、参股建设了 9 个万头以上级别超大型现代牧场。目前蒙牛集团质量管理以集团整体发展思想为指导，对于乳制品生产经营链中的各个环节进行严格把关，确保每个环节进行监控并保证安全。

【测试任务】

①撰写企业品牌形象调查问卷，了解品牌在消费者心目中的形象，以及在与竞争者比较中的优劣势，以便制定后续的品牌宣传推广方案，提高客户忠诚度。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用 Microsoft Office Word 软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量 本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记 0 分
专业技能 (90分)	Word 文档制作	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4分）	Word 文档控制在 2 页以内。超过扣 2 分。
		5	文字编排工整、清楚（2分）。问题前有数字序号（2分）。正文内容两端对齐，美观大方（1分）。	

	(20分)			
	问卷调查整体内容(70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确,无错别字或词不达意现象,无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。
		调查卷构成	10	具有问卷标题,问卷开头、正文、结尾四个基本内容。
		调查卷标题	5	标题简洁明了,针对背景问题,能说明主题问卷方案。
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(4分),要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分),其中封闭式问题占80%(2分),封闭式问题包括单选和复选两个部分(2分)。
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题(4分),先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分),开放式问题放在最后(3分)。
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容,避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问(出现一项错误扣1分,扣10分封顶)。
总分		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案,封闭式问题答案要穷尽、互斥,界限明确,排列不要有导向性。(出现一项错误扣1分,扣10分封顶)。
			100	

模块三 商务策划模块

试题编号: 56

3-1 新产品上市推广

考核技能点编号: J-3-1、J-3-2、J-3-3、J-3-4

1、任务描述：根据资料，分析并完成新产品上市推广方案

【背景资料】

四川奶奇乐乳业有限公司是一家经四川省对外贸易经济合作厅、四川省工商行政管理局批准，集“生产、加工乳及制品、奶牛饲料、提供种用奶牛的繁殖及其技术推广服务，及销售本公司产品”为一体化的新兴综合性中外合资企业。企业注册资本达 1945 万元。公司构成：奶牛技术服务中心、奶牛饲料加工厂、乳品加工厂、营销中心。公司定位：高起点、高标准、高质量公司形象：诚、信、美。公司理念：创立名牌、振兴乳业，为人类的营养、健康和幸福做贡献。公司宗旨：以质量求生存；以管理求效益；以信誉求发展。公司精神：团结、拼搏、求实、创新。员工座右铭：自尊、自信、自强。

公司始终坚持“高标准、严要求、创一流”的原则，以一流的资源、一流的厂房、一流的设备、一流的技术、一流的人才、一流的管理创造一流的产品，以一流的服务真情回报社会。

产品主要包括：纯奶系列：盒装娟姗牛奶、袋装纯奶、盒装低脂奶、袋装鲜奶等；酸奶系列：大红枣酸牛奶、原味塑杯、草莓塑杯、袋装草莓奶、原味乳酸饮料等；果奶系列：香橙奶、核桃奶、早餐奶、巧克力奶等；精品系列：盒装精品奶、无菌奶系列（百利包）：核桃奶、原味乳酸饮料、纯奶等。

2、测试任务：

现公司要进军湖南长沙乳业市场，请为企业制定一份针对湖南长沙市场的新产品推广方案。

3、实施条件：

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
商务活动策划方案 80分	活动背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。具体项目有：活动名称、情况简介(1分)、主要执行对象及近期状况(1分)、组织部门(1分)、活动开展原因(1分)、社会影响(1分)。其次应作好全面的 SWOT 分析(5分)。若环境不明，则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活动流程作为策划的主题部分，表述方面要力求详尽，不仅局限于用文字表达，可以适当加入统计图表、数据等便于统筹，策划案字数要求 2000 字以上，每少 50
	活动目标	10	需明示要实现的目标及重点(4分)(目标选择需要满足重要性、可行性、时效性)：宣传(2分)强化(2分)明确(2分)	
	活动时间与地点、形式	10	时间及时间选择依据(1分)地点及地点选择依据(1分)活动开展的形式：富有吸引力(2分)，能契合主题(3分)	
	活动流程	30	活动流程(活动开展)：	

			1、活动的前期（准备阶段）：各种形式的宣传（宣传期与宣传重点、方法）、赞助经费等（10分） 2、活动的中期（举办阶段，即活动的各个阶段）：人员的组织配置，场地安排情况（场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果，而且经费方面有没有浪费，是否值得如此布置，布置是否合理）*需要注意的是写明各阶段负责人和人数（15分） 3、活动的后期（后续阶段，即场地环境卫生等情况）	字扣1分。
	活动效果评价	5	活动创意（1分）、活动传播（1分）、活动执行效果（2分）、综合评价（1分）	
	活动预算	10	列出所需人力资源，物力资源，可以列为已有资源和需要资源两部分。（4分） 详细的列出需要物品的价格和赞助费用（3分），并在活动中安排专职部门记录开销和收入。（3分）（有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计）	
	活动意外防范	5	内外环境的变化，不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素，因此，当环境变化时是否有应变措施，损失的概率是多少，造成的损失多大，应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项（2分）附件及其他需要说明的问题（3分）一份好的策划必须应有这方面的阐述，有提前预防的准备，也可以让遇到问题后不盲目，有条不紊。	
合计		100		

试题编号：57

3-2 促销活动策划

考核技能点编号：J-3-9、J-3-10、J-3-11、J-3-12

1、任务描述：根据背景资料，分析并完成节日促销活动策划方案

【背景资料】

无限极（中国）有限公司（原南方李锦记有限公司）是李锦记健康产品集团成员，成立于1992年，是香港百年民族品牌“李锦记”旗下的全资子公司。无限极（中国）以弘扬中华优秀养生文化，创造平衡、富足、和谐的健康人生为使命，创造了独特的企业文化以及独特的健康理念，坚持务实诚信、守法经营，业务持续发展。现已在全国范围内设立了35家分公司，28家服务中心，以及四千多家专卖店，取得了可喜的经营成绩，得到了广大消费者和社会的认同。无限极（中国）致力于开发、研制、生产及销售传统中草药健康产品，十分重视产品的高科技投入。公司先后与清华大学、南方医科大学、香港科技大学、香港大学、中国科学院上海药物研究所等国内、国际多家权威科研机构、院校的紧密合作，以“无限极”为核心品牌，现已成功研发生产出五大系列，六大品牌，近七十款产品，包括：无限极健康食品、维雅护肤品、萃雅护肤品、植雅个人护理品、帮得佳家居用品、享优乐养生用品。

产品系列介绍：

无限极健康食品：无限极增健口服液(335 元)、无限极女仕口服液(325 元)、无限极儿童口服液(325 元)、无限极钙片(125 元)、无限极海豹油胶囊(375 元)、无限极灵芝皇胶囊(499 元)、无限极红果清露(75 元)、无限极润和津露(75 元)、无限极桑唐饮口服液 (348 元)、无限极润红胭口服液 (298 元)、无限极余甘清润含片 (32 元)、无限极常欣卫口服液 (361 元)、无限极源适餐粉 (310 元)、无限极源乐餐粉(323 元)、无限极维康素片剂(363 元)、无限极男仕口服液(463 元)、无限极时臻胶囊 (1249 元)、无限极怡瑞胶囊 (248 元) 无限极奕华胶囊 (498 元)

维雅护肤品：维雅保湿洁面乳 (75 元)、维雅保湿活肤水 (133 元)、维雅保湿眼霜 (185 元)、维雅保湿日霜 (135 元)、维雅保湿润肤露 (75 元)、维雅保湿晚霜(148 元)、维雅抗自由基保湿套装(751 元)、维雅滋润洁面乳(75 元)、维雅滋润柔肤水 (110 元)、维雅滋润日霜 (135 元)、维雅滋润晚霜 (148 元)、维雅滋润眼霜 (173 元)、维雅滋润润肤露 (75 元)、维雅抗自由基滋润套装 (716 元)、维雅营养滋润润手霜 (28 元)、维雅本草养颜面膜贴一松 (198 元)、维雅本草养颜面膜贴一玉 (160 元)、维雅润唇膏 (48 元)、维雅灵动焕颜液 (273 元) 维雅倍护防晒霜 SPF30+/PA++ (70 元)

萃雅护肤品：萃雅美白洁面乳 (185 元)、萃雅美白日霜 (398 元)、萃雅美白晚霜 (398 元)、萃雅美白爽肤水 (198 元)、萃雅美白精华乳 (423 元)、萃雅美白系列套装 (1602 元)、萃雅菁颜无痕细致洁面 (285 元)、萃雅菁颜无痕焕能活肤 (285 元)、萃雅菁颜无痕至臻抚纹 (373 元)、萃雅菁颜无痕至臻弹力 (623 元)、萃雅菁颜无痕卓能紧致 (573 元)、萃雅菁颜无痕卓能修复 (573 元)、萃雅菁颜无痕系列套装 (2710 元)

植雅个人护理品：植雅沐浴露 (300 毫升, 38 元)、植雅沐浴露 (750 毫升, 85 元)、植雅洗发露 (300 毫升, 42 元)、植雅洗发露 (750 毫升, 95 元)、植雅牙膏 (45 元)、植雅润发精华素 (43 元)、植雅漱口水 (29 元)、植雅洗手液 (35 元)、植雅均衡去屑洗发露 (49 元)、植雅营养焗油洗发露 (49 元)、植雅凝露 (27 元)、植雅儿童牙膏 (15 元)、植雅口气清新喷雾剂 (25 元)、植雅全能健齿牙刷 (75, 4 支/盒) 植雅亮白抗敏牙膏 (75 元)

帮得佳家居用品：帮得佳净柔洁衣液 (浓缩) (69 元)、帮得佳净亮洗洁精 (浓缩) (47 元)、帮得佳衣物顽渍预洁剂 (45 元)

2、测试任务

现假设公司欲在 2014 年国庆期间进军湖南市场,为了提高在湖南消费者心目中的知名度与美誉度,顺利进行湖南市场,请为企业制定一个完整的 2014 年湖南长沙市场的国庆节促销活动方案,预算控制在 3 万元之内。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房,电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量: 180 分钟

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (10 分)	
	职业	10	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、	

	能力		分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
促销 活动 策划 方案 80分	活动 背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。 具体项目有：活动名称、情况简介（1分）、主要执行对象及近期状况（1分）、组织部门（1分）、活动开展原因（1分）、社会影响（1分）。其次应作好全面的SWOT分析（5分）。若环境不明，则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活 动 流 程 作 为 策 划 的 主 题 部 分， 表 述 方 面 要 力 求 详 尽， 不 仅 局 限 于 用 文 字 表 达，也 可 以 适 当 加 入 统 计 图 表、 数 据 等 便 于 统 筹，策 划 案 字 数 要 求 2000 字 以 上，每 少 50 字 扣 1 分。
	活动 目标	10	需明示要实现的目标及重点（4分）（目标选择需要满足重要性、可行性、时效性）：宣传（2分）强化（2分）明确（2分）	
	活 动 时 间 与 地 点、形 式	10	时间及时间选择依据（1分）地点及地点选择依据（1分）活动开展的形式：富有吸引力（2分），能契合主题（3分）	
	活动 流程	30	活动流程（活动开展）： 1、活动的前期（准备阶段）：各种形式的宣传（宣传期与宣传重点、方法）、赞助经费等（10分） 2、活动的中期（举办阶段，即活动的各个阶段）：人员的组织配置，场地安排情况（场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果，而且经费方面有没有浪费，是否值得如此布置，布置是否合理）*需要注意的是写明各阶段负责人和人数（15分） 3、活动的后期（后续阶段，即场地环境卫生等情况）	
	活 动 效 果 评价	5	活动创意（1分），活动传播（1分）、活动执行效果（2分）、综合评价（1分）	
	活动 预算	10	列出所需人力资源，物力资源，可以列为已有资源和需要资源两部分。（4分）详细的列出需要物品的价格和赞助费用（3分），并在活动中安排专职部门记录开销和收入。（3分）（有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计）	

	活 动 意 外 防 范	5	内外环境的变化，不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素，因此，当环境变化时是否有应变措施，损失的概率是多少，造成的损失多大，应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项（2 分）附件及其他需要说明的问题（3 分） 一份好的策划必须应有这方面的阐述，有提前预防的准备，也可以让遇到问题后不盲目，有条不紊。	
合计		100		

试题编号：58

3-3 公关活动策划

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6、J-3-7、J-3-8

1、任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

皇家/壳牌集团是全球最大的企业之一，也是全世界最大的能源公司之一，在130多个国家从事经营。公司的核心业务包括石油和天然气的勘探和开采、油品、天然气和发电、化工以及可再生能源。壳牌以负责任的企业公民(responsible corporate citizen)为目标，在其有业务活动的各个国家广泛发起并参与各种类型的社会公益活动，称为社会投资(Social Investment)。1998年壳牌集团的社会投资总额达9200万美元，主题也涉及多个方面，其中环保在总支出中占9%。壳牌(中国)有限公司也秉承集团宗旨，积极从事社会投资，并选择了环保、道路安全与教育作为三大主题，自1995年起，随着壳牌在中国业务的迅速发展，社会投资也逐渐增加仅1998年度~1999年度投资总额便达200万元人民币。在我国，环保问题显得尤为突出。这一方面是由于政府的着力关注；另一方面也是由于环境污染已经到了“是可忍孰不可忍”的地步。以水污染为例，根据国家环保总局公布的1998年《中国环境状况公报》，在受监测的176条城市河段中，竟有52%的河段污染程度属较重，即V级或劣V级，而在全球大气污染最严重的十个城市中，我国就占了八个之多。由于这两方面的原因，环保就成为一个大众更多关注的问题，也成为企业公关的良好主题。在确定了环保主题后，壳牌以寻找潜在合作伙伴和目标受众为主线，进行了广泛的调查分析，从中发现了一些十分有价值的线索。以1994年成立的“自然之友”和1996年成立的“地球村”为代表的民间环保团体十分活跃，并已有了相当的影响。这两个协会已拥有数千会员，参与了从保护藏羚羊到出版环保丛书的各种活动，并与国外环保团体有着良好的合作。其会长梁从诫先生和廖晓义女士还曾作为民间组织的代表与克林顿总统会谈。以媒体为代表的公众对环保的关心程度与日俱增，环保专栏越来越多地出现在报纸、杂志和电视台上。根据“自然之友”的统计，2013年，全国76种有代表性的报纸如人民日报、光明日报、中国青年报等共发表22066条与环境相关的报道，于均每报为290.34条，亦即几乎是每天一条，比2012年的250.8条和2011年的135.8条有明显增加。环保更多地与教育结合在一起，呈现“从娃娃抓起”的势头。环保内容不但出现在中小学生的自然、生物等课程中，而且教委、团委、青少年科技馆等组成了一个立体的教育网，提供了一个良好的切入口。针对中小学生的各种书报读物中也有很多环保话题和知识。环保虽然已是一个炙手可热的话题，各种环保活动也是此起彼伏，但是绝大多数仍处在宣传层面上，实际动手搞环保的还是凤毛麟角。尤其是在中小学生当中，环保工作停留于知识的传播，广大学生思想活跃，但实践机会少，动手能力显得不足。

2、测试任务：

在中小学生中宣传环保的迫切性，普及环保知识，提高环保意识，树立“人人有责”的责任感；更重要的是，通过亲身参与，增强中小学生的动手能力，建立“我能够做到”的信心，变环保意识为保行动；以孩子影响家长、教师以至更广泛的

大众，倡导“人人动手搞环保”；树立壳牌作为一个负责任的企业公民的形象，增强社区亲和力。根据背景资料，在 2014 年 6 月 1 日儿童节前进行一次公关活动，请撰写公关活动策划方案。

3、实施条件：

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
促销活动 策划方案 80分	活动背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。 具体项目有：活动名称、情况简介(1分)、主要执行对象及近期状况(1分)、组织部门(1分)、活动开展原因(1分)、社会影响(1分)。其次应作好全面的 SWOT 分析(5分)。若环境不明，则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活动流程作为策划的主题部分，表述方面要力求详尽，不仅局限于用文字表达，也可以适当加入统计图表、数据等便于统筹，策划案字数要求 2000 字以上，每少 50 字扣 1 分。
	活动目标	10	需明示要实现的目标及重点(4分)(目标选择需要满足重要性、可行性、时效性)：宣传(2分)强化(2分)明确(2分)	
	活动时间与地点、形式	10	时间及时间选择依据(1分)地点及地点选择依据(1分)活动开展的形式：富有吸引力(2分)，能契合主题(3分)	
	活动流程	30	活动流程(活动开展)： 1、活动的前期(准备阶段)：各种形式的宣传(宣传期与宣传重点、方法)、赞助经费等(10分) 2、活动的中期(举办阶段，即活动的各个阶段)：人员的组织配置，场地安排情况(场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果，而且经费方面有没有浪费，是否值得如此布置，布置是否合理) *需要注意的是写明各阶段负责人和人数(15分) 3、活动的后期(后续阶段，即场地环境卫生等情况)	

	活动效果评价	5	活动创意（1 分），活动传播（1 分）、活动执行效果（2 分）、综合评价（1 分）	
	活动预算	10	列出所需人力资源，物力资源，可以列为已有资源和需要资源两部分。（4 分）详细的列出需要物品的价格和赞助费用（3 分），并在活动中安排专职部门记录开销和收入。（3 分）（有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计）	
	活动意外防范	5	内外环境的变化，不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素，因此，当环境变化时是否有应变措施，损失的概率是多少，造成的损失多大，应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项（2 分）附件及其他需要说明的问题（3 分）一份好的策划必须应有这方面的阐述，有提前预防的准备，也可以让遇到问题后不盲目，有条不紊。	
合计		100		

试题编号：59

3-4 公关活动策划

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6、J-3-7、J-3-8

1、任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

舒肤佳是宝洁公司生产的全球知名个人清洁用品，其主要成份——活性成份迪宝肤对于去除皮肤表面的暂住菌非常有效。舒肤佳已获得多家国际医学专业团体的认可，在中国，也获得了中华医学会的认可：实验证明舒肤佳能有效去除和抑制可能引起皮肤感染和汗臭的细菌。从部分消费者的调查中了解到，除了觉得使用舒肤佳产品后觉得清爽以外，还有部分人认为使用舒肤佳后皮肤略显干燥。该公关项目以湖南为试点，计划从 2014 年 9 月到 2015 年 7 月在湖南进行为期一年的宣传推广活动。经过慎密的策划安排宣伟公司建议本次活动命名为“共

创健康新世纪”活动。宣伟公司建议宝洁公司与湖南爱国卫生委员会和中华医学会携手共同主办本次大型活动，主要推广宝洁公司提出的“健康卫生三步曲”理念。整个活动于 2014 年 9 月 10 日在湖南省长沙市举行“共创健康新世纪”新闻发布会宣布正式拉开帷幕。配合新闻发布会的信息发布，宣伟公司还将在 10 日和 11 日在长沙市植物园举行两天的群众推广活动。湖南省是全国爱国卫生工作做得较好的一个省份。如创建卫生城市工作，从常德市获得第一个国家卫生城市开始，岳阳市、株洲市先后成为“国家卫生城市”。国家卫生城市数量(共 4 个)占全国总数的三分之一，体现了湖南省爱卫会工作中取得了一定的成绩。然而另一方面，据有关数据显示：湖南有 21 种肠道寄生虫，人群感染率为 66.3%，同时感染两种或两种以上的人占半数。可见肠道传染病的发病率在湖南省是非常高的。湖南省在卫生方面只是一个典型例子。纵观全国我们既看到了卫生工作的成就，同时也发现了卫生状况仍需极大改进的地方。因此要将舒肤佳品牌推向山东乃至到全国，宣伟公司决定从理念出发，从宣传一种科学的、正确的卫生习惯来突出产品的专业特性，以达到人人皆知、人人皆爱的目的。在湖南省范围内开展“共创健康新世纪”活动。宣传推广“健康卫生三步曲”的理念，即：常常洗手，天天洗澡，处处打扫。号召全省人民参加并实施这个活动，在改善个人的健康卫生状况时，更要做好周围社会环境的卫生。改善湖南省人民的健康卫生状况，提高湖南省各个城市的环境卫生水平，让更多的城市加入到“国家卫生城市”的行列中。从而真正实现“以健康的生活方式进入 21 世纪的目的。

2、测试任务：

宣伟公司决定为舒肤佳品牌重新定位。请为宝洁公司撰写医疗卫生公关活动策划方案。

3、实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
促销活动 策划方案 80分	活动背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。 具体项目有：活动名称、情况简介(1分)、主要执行对象及近期状况(1分)、组织部门(1分)、活动开展原因(1分)、社会影响(1分)。其次应作好全面的 SWOT 分析(5分)。若环境不明，则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活动流程作为策划的主题部分，表述方面要力求详尽，不仅局限于用文字表达，也可以适当加入
	活动	10	需明示要实现的目标及重点(4分)(目标选	

	目标		择需要满足重要性、可行性、时效性): 宣传 (2 分) 强化 (2 分) 明确 (2 分)	统计图表、数据等便于统筹, 策划案字数要求 2000 字以上, 每少 50 字扣 1 分。
	活 动 时 间 与 地 点 、 形 式	10	时间及时间选择依据 (1 分) 地点及地点选择依据 (1 分) 活动开展的形式: 富有吸引力 (2 分) , 能契合主题 (3 分)	
	活动流程	30	活动流程 (活动开展): 1、活动的前期 (准备阶段): 各种形式的宣传 (宣传期与宣传重点、方法)、赞助经费等 (10 分) 2、活动的中期 (举办阶段, 即活动的各个阶段): 人员的组织配置, 场地安排情况 (场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果, 而且经费方面有没有浪费, 是否值得如此布置, 布置是否合理) *需要注意的是写明各阶段负责人和人数 (15 分) 3、活动的后期 (后续阶段, 即场地环境卫生等情况)	
	活 动 效 果 评 价	5	活动创意 (1 分), 活动传播 (1 分)、活动执行效果 (2 分)、综合评价 (1 分)	
	活动预算	10	列出所需人力资源, 物力资源, 可以列为已有资源和需要资源两部分。(4 分) 详细的列出需要物品的价格和赞助费用 (3 分), 并在活动中安排专职部门记录开销和收入。(3 分) (有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计)	
	活 动 意 外 防 范	5	内外环境的变化, 不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素, 因此, 当环境变化时是否有应变措施, 损失的概率是多少, 造成的损失多大, 应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项 (2 分) 附件及其他需要说明的问题 (3 分) 一份好的策划必须应有这方面的阐述, 有提前预防的准备, 也可以让遇到问题后不盲目, 有条不紊。	
合计		100		

试题编号：60

3-5 公关活动策划

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6、J-3-7、J-3-8

1、任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

湖南浏阳河酒业有限公司成立于 1998 年，是湖南中商集团的主要产业。当年 10 月，“浏阳河”与“五粮液”联合打造的浏阳河酒第一代产品，在“唱中国名歌、喝中国名酒”的广告宣传中破壳而出。浏阳河酒以一位伟人、一条名河、一首名歌为品牌内涵，通过 13 年励精图治，很快在中国白酒市场构建起了强大的品牌张力，成为中国知名白酒品牌，经权威机构评估其无形资产上 100 亿元。目前主要经营“浏阳河”、“金世纪”、“红太阳”、“喜洋洋”、“青花瓷”、“年份酒”、“内供酒”、“金世纪新品”等系列产品。随着产品知名度、品牌价值和产销量一路攀升，市场不断扩大，形成了强大的营销阵营。浏阳河酒覆盖全国 31 个省份，设立了 20 多个市场管理大区、拥有上万人的营销队伍。浏阳河酒以其独特的品牌内涵和卓越的市场表现，先后获得国家、省、部级 30 项荣誉称号，其中国家级殊荣就有 13 项，如：“中国驰名商标”、“中国十大新名酒”、“中国消费者最喜爱商标”、“全国重点保护品牌”。浏阳河酒业以实际行动回报社会，累计斥资上亿元赞助公益事业、扶助弱势群体。2009 年 2 月湖南省政府授予浏阳河酒业公司“湖南慈善奖”；4 月 24 日，湖南浏阳河酒业有限公司上榜 2009 中国慈善排行榜，并荣膺“中国十大慈善企业”。

2、测试任务：

作为湖南本土企业，湖南浏阳河酒业有限公司必须进一步巩固和深化湖南本土市场。请为湖南浏阳河酒业有限公司 2014 年在湖南市场的策划一场公关活动，维护企业形象，树立良好口碑。活动经费 50 万以内。

3、实施条件：

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

4、考核时量：180 分钟

本任务测试时间为 60 分钟，其中准备 30 分钟，模拟演练 30 分钟。

5、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(10分)	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，	

			逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
促销活动 策划方案 80分	活动背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。 具体项目有：活动名称、情况简介（1分）、主要执行对象及近期状况（1分）、组织部门（1分）、活动开展原因（1分）、社会影响（1分）。其次应作好全面的SWOT分析（5分）。若环境不明，则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活动流程作为策划的主题部分，表述方面要力求详尽，不仅局限于用文字表达，也可以适当加入统计图表、数据等便于统筹，策划案字数要求2000字以上，每少50字扣1分。
	活动目标	10	需明示要实现的目标及重点（4分）（目标选择需要满足重要性、可行性、时效性）：宣传（2分）强化（2分）明确（2分）	
	活动时间与地点、形式	10	时间及时间选择依据（1分）地点及地点选择依据（1分）活动开展的形式：富有吸引力（2分），能契合主题（3分）	
	活动流程	30	活动流程（活动开展）： 1、活动的前期（准备阶段）：各种形式的宣传（宣传期与宣传重点、方法）、赞助经费等（10分） 2、活动的中期（举办阶段，即活动的各个阶段）：人员的组织配置，场地安排情况（场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果，而且经费方面有没有浪费，是否值得如此布置，布置是否合理）*需要注意的是写明各阶段负责人和人数（15分） 3、活动的后期（后续阶段，即场地环境卫生等情况）	
	活动效果评价	5	活动创意（1分），活动传播（1分）、活动执行效果（2分）、综合评价（1分）	
	活动预算	10	列出所需人力资源，物力资源，可以列为已有资源和需要资源两部分。（4分）详细的列出需要物品的价格和赞助费用（3分），并在活动中安排专职部门记录开销和收入。（3分）（有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计）	
	活动意外防范	5	内外环境的变化，不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素，因此，当环境变化时是否有应变措施，损失的概率是多少，造成的损失多大，应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项（2分）	

			附件及其他需要说明的问题(3分) 一份好的策划必须应有这方面的阐述,有提前预防的准备,也可以让遇到问题后不盲目,有条不紊。	
合计		100		

试题编号: 61

3-6 团队激励

考核技能点: J-3-7, J-3-8, J-3-9, J-3-10, J-3-11

(1) 任务描述

【背景资料】

小范高职毕业后进入一家中型企业客户专员岗位,经过6年的不断努力他派到分公司工作,半年后任命为一个新项目的经理。此前,他做过客户服务部市场主管,从事过公司新产品的市场调研、研发和新项目的可行性分析等工作。近来他发现了一些来自项目组内部的问题,主要表现为:

①项目组中个别成员不及时向他汇报工作进度,需要他去询问;

②有一次项目组召开讨论会时,参会人员对一个方案发生争论,一人因意见相左而中途离开,退出讨论;

③一次总结会议上,一位老员工当着很多人的面指出他工作中的一些问题,让他觉得很难堪。

小范来到分公司仅半年多,他觉得这一点是员工不愿服从他管理的原因之一,他本人深知沟通在项目管理中的重要性,也尽可能地实现项目各方之间信息的交流和共享,但初任经理的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。

【测试任务】

①判断小范的项目组处于团队员工发展过程中的哪个阶段,这个阶段有什么特点?这个阶段小范应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要?

②为了解决项目组出现的员工冲突,小范准备策划一次员工拓展活动,并设计本次员工活动拓展活动方案,参加人员为本项目组成员25人。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件,完成小范所在项目组的员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括:封面、前言、目录、过渡页、文

字页、封底等内容，内容不少于 10 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等 8 个基本要素。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点		备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德(2分) 员工拓展活动方案不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分) 着装规范，有较强的商务演示文档制作能力，能在规定时间内完成任务(3分) 完成作品命名为： 试题编号+工位号，保存至桌面，清理好工作台后离开(3分)		不遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，取消考试资格，本项目记 0 分。
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (40分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证 50 平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	5 分-完全符合；4 分-大部分符合；3 分-基本符合；2 分-小部分不符；1 分-大部分不符；0 分-完全不符合
		前言页	5	概括表达凝练，无非关键字、无大段文字，多用分段、短句。	
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	
	员工活动	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点，对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	演示文档不少于 10 页，每少 1 页扣 2 分。
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚；在陈述目的要点时，该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了，主旨突出，能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分) 时间明确，根据活动人数和目的场地选择合理，有说明(2分)	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分) 列出活动各项要求和时间流程(2分) 表格清晰，流程设计合理(4分)	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动(5分) 每个拓展活动或游戏内容清晰，操作要点明确，每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于 2 个拓展活	

策划 方案 内容 (50 分)			动内容的描述，少一个扣 5 分)
	活动预算	3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后，用清晰明了的形式列出。(3 分)
	活动策划 整体把握	10	整个活动方案要与背景材料内容相符合(5 分) 目的明确、设计规范具有可行性(5 分) (5 分-完全符合; 4 分-大部分符合; 3 分-基本符合; 2 分-小部分不符; 1 分-大部分不符; 0 分-完全不符合)
小计		100	

试题编号：62

3-7 团队激励

考核技能点：J-3-13, J-3-14, J-3-15, J-3-17

(1) 任务描述

【背景资料】

老刘是一位资深店长助力，他在门店运营方面有丰富的经验。在原来门店，每一位员工都认为他的工作相当出色。不久前，原来的采购经理到另一个区域当副总监了，领导任命老刘为采购经理，采购部一共 12 人。老刘上任后，下定决心要把采购部搞好，他以前在水平差的领导手下工作过，知道那是什么滋味。在头一个月内，采购部的人都领教了老刘的“新官上任三把火”。在他上任的第二天，小叶由于交通拥堵，上班迟到了三分钟，老范当众狠狠地批评了他一顿，并说“采购部不需要没有时间概念的人”。第二个星期，老曾由于忙着接待外国供应商，把一项采购流程改革提案晚交了一天，老刘又大发雷霆，公开表示，再这样下去，就要把老曾调走。当老刘要一份技术资料时，小罗连着加班三天替他赶了出来，老刘连一句表扬的话也没有。到了月底，老刘还在厂部会议上说，小罗不能胜任工作，建议把小罗调到门店去。一年过去了，区域采购总监李总发现，该区域采购部出问题了，缺勤的人很多，不少人要求调动工作，许多工作任务都应付不过来，部门里也没有了和谐团结的气氛。

【测试任务】

①判断老刘的团队处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段老刘应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了解决团队冲突，假如你是采购总监助理，需要设计采购部门团队拓展活动方案。

③请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成门店采购部员工

拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 10 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等 8 个基本要素。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

见 3-6- (4)

试题编号：63

3-8 团队激励

考核技能点：J-3-13, J-3-14, J-3-15, J-3-16, J-3-17

(1) 任务描述

【背景材料】

H 公司是山东省内少数几家高档汽车销售公司之一，拥有相对稳定的市场客户群体。但近几年，随着外部环境恶化，公司增速变缓，部分员工对公司现状不满，影响了工作质量和效率。具体如下：

①薪酬外部竞争力缺失，造成激化人才流失的风险。主要体现在领取固定薪酬的岗位，财务、人事、客服、配件等部门领取固定薪酬，通过行业对比，H 公司固定薪酬水平处于较低水平。此外现行的薪酬制度未体现公司对核心员工的重视，更谈不上在同行中具有领先地位。

②薪酬结构失衡。销售顾问、业务接待、一线员工不但提成工资的领取比例较高，而且提成的范围很广，包括保险、维修提成等内容。在同行业中有较大优势。相对而言，支援部门只有唯一的岗位工资以及保险，激励工资形式单一。业绩较好的月份，一线员工提成可达到支援部门半年至一年的薪资。

③薪酬与绩效考核脱节。在 H 公司，绩效考核的真正意义没有得到自上而下的认识，考核流于形式。考核中有部分指标无法量化，考核评价缺乏科学性，

考核结果无法作为奖惩的准确依据，奖金变成了保障性工资，对员工失去了激励作用。

④ H 公司长期注重短期激励，忽视长期激励。对中高层人员及核心员工激励方式极为单一，至今未建立长期激励方案。

⑤员工的个性需求没有得到足够重视和满足。员工很不满意整个

H 公司现有的工作环境，相互干扰，企业形象和高端职位招聘不符合。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 H 汽车销售公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②根据背景材料和人力资源知识分析员工激励成功实施的关键要素和资源保障是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 H 汽车销售公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

（2）实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

（3）考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

（4）评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德（2分）员工激励方案不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）着装规范，有较强的商务演示文档制作能力，能在规定时间内完成任务（3分）完成作品命名为：试题编号+工位号，保存至桌面，清理好工作台后离开（3分）	不遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，取消考试资格，本项目记 0 分。

专业技能 (90分)	演示文稿制作 (35分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证 50 平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	5 分-完全符合； 4 分-大部分符合； 3 分-基本符合； 2 分-小部分不符； 1 分-大部分不符； 0 分-完全不符合	演示文档不少于 8 页，每少 1 页扣 2 分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档内容一致。		
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。		
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图表绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。		
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画		
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。		
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工激励方案特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。		
	员工激励方案 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法（5 分）。 管理工具分析准确，条理阐述清晰。（5 分）		
		问题诊断	10	对员工激励管理存在的问题诊断准确（5 分）。 对员工激励管理存在的问题诊断全面（5 分）。		
		原因分析	10	员工激励效果影响因素相关性分析科学合理（5 分）。 原因判断准确、分析具体（5 分）。		
		关键要素和资源保障	10	影响员工激励效果的关键要素分析准确、完整(5 分) 实施员工激励措施的资源保障分析准确、完整（5 分）		
		改进策略	15	解决措施目标清晰明确、有时间要求（5 分）。 解决措施从实际问题出发，有针对性、可行性（5 分） 解决措施符合人力资源管理基本原则，有利于公司发展和员工成长（5 分）。		
小计			100			

试题编号：64

3-9 团队激励

考核技能点：J-3-13，J-3-14，J-3-15，J-3-16，J-3-17

(1) 任务描述

【背景材料】

F 公司是一家专门从事网络设备生产的民营企业，市场部是公司的真正创收部门，他们的业绩水平和工作状态直接决定着公司的形象和发展潜力。结合目前公司利润增长缓慢的问题，销售人员激励体系存在以下问题：

①缺乏对销售人员的目标激励机制。由于各个行业和区域的市场潜力、成熟

度以及开发难度存在差异，以销售额的绝对值作为激励的直接依据，不能有效反应出销售人员的销售业绩和销售能力，致使部分处于劣势市场的销售人员抱怨较大，甚至流失。

②缺乏科学的业绩评估与晋升体系。公司对人力资源管理方面的重视程度不高，没有建立一套完善的、行之有效的薪酬管理制度，而且也没有对员工的职业发展进行相应的规划和指导，由于缺乏科学全面的销售人员业绩评估与岗位晋升机制，致使“吃老本”、“片面追求销售额”等现象频繁出现，加上销售人员在岗位晋升方面没有明确的方向，致使大批年轻优秀销售人员严重流失。

③激励发放存在较大比例的滞后现象，有些奖金的发放滞后半年到一年，甚至两年的现象，这种滞后伤害了成员工作的积极性，激励效果也大打折扣。

④采用的激励手段较少，激励机制缺少灵活性。培训方式和晋升渠道单一，长期激励界定不清晰，员工缺乏对自身职业前景的了解和规划，容易滋生不满情绪。

⑤员工的个性需求没有得到足够重视和满足。员工很不满意整个

F 公司现有的工作环境，相互干扰，企业形象和高端职位招聘不符合。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 F 网络设备公司销售员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②根据背景材料和人力资源知识分析员工激励成功实施的关键要素和资源保障是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 F 网络设备公司销售员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(3) 评分标准同 3-6- (4)

试题编号：65

3-10 团队激励

考核技能点：J-3-13, J-3-14, J-3-15, J-3-16, J-3-17

(1) 任务描述

【背景材料】

C 国有银行西安支行地处西安市南郊繁华商业区位，在岗员工 301 人，实施员工激励机制以来，虽然业绩逐年上升，但上升的幅度明显呈下降趋势。具体问题如下：

①薪酬考核体系直接引导了员工积极性，目前部分直接影响银行经营业绩的金融产品未纳入员工绩效指标体系，造成绩效考核体系与支行业务发展存在一定矛盾，该矛盾成为支行健康发展的主要问题。

②员工激励方式与员工的需求变化不能紧密相连。随着业务推进、员工收入增长，员工的心理需求必将不断变化，当前激励方式僵化，激励机制与团队发展必将行成错位，两者的不匹配必定给业务未来发展带来负面影响。

③管理层只关注业绩的考核，对营销团队的创新能力重视程度不够。支行每个岗位平均只配备一名员工，离岗业务培训不能成为常态，无法为团队的持续创新提供有力的支撑。

④搭便车问题的存在，“大锅饭”严重影响整体团队凝聚力的打造，短期内会引起诸如人才流失、消极怠工等局面，长期如此，将对全行的企业文化、工作氛围产生不利冲击，从而影响到全体员工的消极怠工。

⑤现行激励机制存在的问题造成骨干人才的流失。近三年员工主动要求离开支行前往其他机构包括省分行、其他商业银行等超过人，这部分人大多数为高学历人才，并在支行经历数年培养和锻炼，这些人的离开，对支行来说是莫大的损失。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 C 银行西安支行员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②根据背景材料和人力资源知识分析员工激励成功实施的关键要素和资源保障是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 C 银行西安支行员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

（2）实施条件

本任务实施的场地为标准实训机房，电脑安装了 Office 2007 办公软件。

（3）考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

（4）评分标准同 3-6-（4）

试题编号：66

4-1 制定客户接待计划

考核技能点编号：J-4-1，J-4-2，J-4-3，J-4-4，J-4-5

1、任务描述：阅读下面的材料，制定一份完整的印度客户接待计划，包括：

- （1）决定公司到机场接机人员的名单，并说出这样安排的理由。
- （2）用word 格式，编制一份考察日程安排表，并对客人的住宿地点、就餐地点安排各给出至少三个理由。
- （3）编写一份接待费用预算清单，总额不超过 20000 元。
- （4）编写一份介绍中联重科公司的介绍词，不超过 500 字。

【背景资料】

中联重科工程起重机公司一直在为开拓印度市场而努力，为了让客户在考察洽谈过程中表示了对中联重科产品在海外市场发展的信心，4月8日至11日，一批印度客户共10人将来到中联重科工程起重机公司海外公司进行商务洽谈，并分别在泉塘工业园、麓谷工业园进行为期四天的参观考察。基本考察内容及初步行程安排如下：

（1）、4月8日，印度客户一行抵达长沙，分公司海外公司副总经理刘佳亲自接待客户。在工程起重机公司泉塘工业园，客户到结构厂房参观流水线作业，并在装配厂房参观公司自主研发的转台调试台。在汽车吊组装调试区，客户观摩各类汽车吊以及二手汽车吊的基本性能展示，工作

人员对客户所提出的问题做出详细解释。

(2)、客户在麓谷工业园参观中联重科专门针对我国第三代核电站 CAP1400 施工吊装而开发的 3200t 履带式起重机，客户了解中联重科的自主研发能力。

(3)、参观工程机械馆，客户体验视频模拟汽车吊操作系统，也更加全面地了解了中联重科工程起重机的研发历史和企业文化。

(4)、参观完后，刘佳副总经理带队与客户进行商务洽谈，进一步探讨海外合作项目。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)	
制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？(3分)3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面力求详尽，讲求文字精练，尽可
	计划工作目标	10	1. 清楚描述计划的目标是什么(5分) 2. 目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的		拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭)(10分)2. 评价各个备选方案：哪个方案	

可行方案	30	最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3. 选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	能使用统计图表、数据等。
计划的费用预算	10	1. 列表,列出各项费用明细(6分) 2. 尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
计划的风险预估	10	1. 环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2. 应急措施(6分)	
合计	100分		

试题编号: 67

4-2 制定客户接待计划

考核技能点编号: J-4-1, J-4-2, J-4-3, J-4-4, J-4-5

1、任务描述: 根据背景资料, 为泰富重工制定一份省级以上领导来厂视察的标准接待工作流程计划, 费用自定。

【背景资料】

2014年6月23日下午, 湖南省委书记、省人大常委会主任徐守盛, 省委副书记、省长杜家毫和广西壮族自治区党委书记、自治区人大常委会主任彭清华、自治区主席陈武率湘桂两省党政代表团来泰富重工九华工业

园考察。湘潭市、九华经开区的主要领导陪同考察，泰富重装集团董事长张勇率全体高管热情接待了他们一行。

“你们的园区建设得很美啊！”一下车，两省的党政领导即被泰富美丽而现代的园区吸引。“我们园区是国际顶尖设计师设计的，这幢办公楼还获得了意大利国际建筑设计类铜奖。”泰富董事长张勇热情地介绍道，“我们花重金建设一个科技、现代、环保的绿色工业园，主要是奠定企业后发赶超的基础优势。”

走进办公楼，考察团首先观看了泰富重装集团企业形象宣传片，从宣传片中他们得知泰富重装集团自成立四年来，一直以创新为本，以科技为先，不仅年销售订单已经突破了150亿元大关，也成功攻克了海上移动码头和全智能无人化料场的国际前沿技术，并获得了国家近两千万的产业资金支持时，对泰富发展成绩相当肯定，对泰富的未来也十分看好。

随后，一行来到泰富的生产制造车间。一进车间，映入眼帘的是一片热火朝天景象，穿戴整齐的工人们正在紧张而有序地作业，上千种零部件整齐划一定位码放于划定的区域，整个20万平米的车间内丝毫看不到一丝杂乱。

“我们计划打造一个先进的数字化工厂，车间完全是按照德国标准建造的，装备了智能自动化控制技术生产线，全位置机器人自动焊接生产线和一大批国际先进的生产加工设备，完全满足全球客户的”定制化”市场需求。”董事长张勇边走边比划道。徐守盛、彭清华两位书记和在场的领导不时地点头称赞。

走出车间，考察团一行来到露天总装调试坪，该调试坪总面积达12万平米。该调试坪目前已经有8台样机正在如火如荼地进行总装调试，场面十分壮观。

“该调试坪在业界系首创，我司生产的产品在出厂前都要在这里进行总装调试，不仅极大降低了客户现场产品安装周期，更可以大大提高产品的性能和质量。”董事长张勇自豪地介绍道。大家听后都深表佩服，广西代表团同行的领导同志关切地询问泰富与广西柳工是否存在直接竞争。董事长张勇介绍道，广西柳工主业是以‘工程机械’为主，而泰富则是以‘散状物料输送装备’和‘海工装备’为主，且还有着独特的自身优势，一方面，立足于技术研发、生产制造、项目管理三大自身优势，联合国内外知名设计院、施工方、设备

制造商，为业主提供从设计到生产制造、采购、工程施工、项目管理、融资租赁、开车托管、售后服务等专业化、个性化、一站式的解决方案和保姆式的总承包服务。另一方面，泰富不断开拓融资渠道，创新融资方式，利用各类金融资源，采取直接租赁、售后回租、订单融资、信托、基金各类融资手段，为业主提供一站式项目建设融资解决方案，实现了制造业与金融业资源的跨界整合，也实现了从供求关系到合作关系的角色转变。因此，泰富走的是一条与柳工差异化竞争的路子，所以才能在强手如林的机械制造业寻得一片发展的空间，也才能成长得这么迅速。代表团领导频频点头。湖南省委书记徐守盛、省长杜家毫高度评价泰富速度，充分肯定其市场定位，称泰富代表了湖南工业企业新形象，是湖南机械制造业的一张新名片，省委省政府将加大扶持力度，鼓励再接再厉，加强技术创新和结构调整，发展高端产品，做精做强，更好地为湖南经济建设做贡献。“虽然柳工是同行业的排头兵，但泰富的高速发展有许多值得柳工借鉴的地方。”广西壮族自治区党委书记彭清华、自治区主席陈武高度赞赏泰富先进的发展理念，敢为人先的创新精神，泰富的好做法好经验值得广西的企业学习。山水相依同发展，桂湘携手谋共赢，希望泰富顺势而为，做大做强，欢迎泰富能到广西投资兴业。



图为泰富重装集团董事长张勇（左）向湖南省委书记、省人大常委会主任徐守盛（右）介绍 集团详细情况



图为泰富重装集团董事长张勇（中）陪同湖南省委书记、省人大常委会主任徐守盛（右）， 广西壮族自治区党委书记、自治区人大常委会主任彭清华（左）参观生产车间

- 2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。
- 3、考核时量：180 分钟。
- 4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职 业 素 养 （ 20 分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强， 对背景资料分析透彻、细致（4分）能在规定时间内完成任务（2 分）	

制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等（3分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么（4分）	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5分）	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4分）	
	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）（10分）2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）（15分）。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	
	计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4分） 2、应急措施（6分）	
合计		100分		

试题编号：68

4-3 制定客户接待计划

考核技能点编号：J-4-1，J-4-2，J-4-3，J-4-4，J-4-5

1、 任务描述：请根据下面的材料，制定一份南非 JC 公司客人的接待计划，费用标准自定。

【背景资料】

南 非 JC 公司是我国湖南省长沙市某贸易公司在南非的出口总代

理商，双方商定 2014 年初由该公司副总经理到长沙考察生产企业，并商谈某项产品向南非出口，扩大市场份额的问题。经向对方了解，该公司副总经理将与市场顾问、技术专家、秘书共 4 个人，乘坐南方航空公司 4567 航班于 1 月 11 日星期一到达。航班时刻表到达长沙的时间是上午 11 点。预计在长沙逗留 4 天。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)	
制定 工作 计划 (80 分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？(3分)3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划 实施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案，方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭)(10分)2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)	

		分)。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5 分）	
计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6 分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）(4分)	
计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4 分） 2、应急措施（6 分）	
合计	100 分		

试题编号：69

4-4 制定会议组织计划

考核技能点：J-4-6, J-4-7, J-4-8, J-4-9, J-4-10

1、任务描述：请参考背景资料，制定中联重科 2014 年度总结表彰大会会议组织计划，费用自定。

【背景资料】

中联重科 2010 年度总结表彰大会隆重举行

2011 年1 月21 日上午 9：00—12：00，中联重科2010 年度总结表彰大会在湖南国际影视会展中心酒店欢城三楼国际会议厅隆重举行，为使公司员工、客户以及关心支持中联的朋友通过网络同步观赏大会盛况，中联重科特携手慧聪工程机械网等网络媒体对大会现场进行全程网络直播，并设置网友留言互动专栏。凡是参与网络留言者均可获得抽奖机会。

昨天的一场大雪，将星城长沙银装素裹。红色的大型喷绘、横幅，使会场充满了喜庆气氛。今天早上 8 点，公司员工陆续进入大会现场。2010 年，中联人取得了让社会各界瞩目的成绩，2011 年，又将是一个全新的开始。新的目标，新的希望，新的成就。全体中联人将完善心智，担当责任，守正出奇，高歌勇进。

湖南省国资委主任、党委副书记莫德旺先生，中联重科董事会，监事会，执行层高管，中联 CIFA混凝土机械国际事业部的意大利同事，中联全球代理商、国内代理商代表、国内外VIP 大客户代表、战略合作伙伴单位代表参加了此次活动！

本次活动留言时间为 2011 年 1 月 21 日上午 9：00—12：00，留言网址为 www.zoomlion.com。

本次活动采用实名留言，电脑随机抽取 20 名幸运参与者，赠送每名幸运者价值 300 元的精美礼品一份，获奖名单将在中联重科公司网站和《中联》报公布。

- 2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。
- 3、考核时量：180 分钟。
- 4、评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	

职业素养 (20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分)方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分)能在规定时间内完成任务(2分)	
制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程: 1.拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分)2.评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3.选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的费用预算	10	1.列表,列出各项费用明细(6分)2.尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2、应急措施(6分)	
合计		100分		

试题编号：70

4-5 制定会议组织计划

考核技能点编号：J-4-6, J-4-7, J-4-8, J-4-9, J-4-10

1、任务描述：请根据背景材料，制定一份完整的产品发布会的组织计划，包括：

- (1) 公司在新品上市之前要做哪些准备工作？
- (2) 新品上市发布会过程中要注意哪些问题？
- (3) 新品上市发布会后要处理哪些善后事宜？
- (4) 请你为该公司拟定产品发布会的会议方案。
- (5) 请编制出一份可执行的该项工作计划的费用预算。

【背景资料】

湖南唐人神集团股份有限公司是首批农业产业化国家重点龙头企业。经过 20 年的创业发展，集团已经形成了品种改良、安全饲料、健康养殖、肉品加工、品牌专卖五大产业一条龙经营的发展格局，集团在全国拥有 40 余家子公司。集团拳头产品“唐人神”肉品和“骆驼”牌饲料先后被评为中国名牌产品，“唐人神”为中国驰名商标。集团名列饲料行业前十强和肉类行业前十一强，跨入中国制造业 500 强。

2009 年 7 月 16 日，投资 1.6 亿元兴建的湖南唐人神西式 10 万吨肉制品生产线成功投产。生产线是中南地区最大的西式制品生产线，全线采用德国和丹麦工艺设备，由国内贸易研究设计院设计。该项目是唐人神 1000 万生猪产业链一体化工程的重点项目，也是长沙市十大基础工业项目之一。

湖南是全国生猪产量第二大省，生猪销售以调出活猪为主，风险较大，收益较低。该加工线的投产，采用肉品深加工技术，使我省生猪产业由卖“原料”（生猪）进入到卖“产业技术”（肉品品牌），将提升我省生猪产业的整体竞争实力。据悉，发达国家肉制品消费占肉食消费总额的一半，我国仅达一成，西式肉品的市场潜力巨大。唐人神西式制品专业生产线采用现代大工业生产工艺设备，以“中式西做、西式中味”为指导思想，生产出“安全放心，营养美味，开袋即食”的西式肉制品，正成为家庭和酒店消费的发展潮流。生产线采用的电脑控制全自动淋水式杀菌锅、高速斩拌、盐水注射、呼吸滚揉、连续真空包装等工艺设计，在国内都属先进，部分设备在国内肉类行业尚属填补空白的应用，生产线还配有储藏能力 10000 吨的低温冷库群。

利用该设备，唐人神集团开发了西式火腿快乐餐厅系列产品，该系列主要有：1、唐人神精致小肚、2、唐人神里脊熏火腿、3、唐人神维也纳熏火腿、4、唐人神麻辣香肠、5、唐人神日仕烤肠、6、唐人神澳式熏肠、7、唐人神哈尔滨大红肠、8、唐人神一号火腿、9、唐人神红玫瑰肠、10、唐人神老拐头、11、唐人神麦西尼火腿、12、加大拿风味火腿、13、唐人神纯肉方腿、14、香辣通脊、15、黑椒牛肉、16、西式香肠等各类包装、分量、口感的系列产品。

该产品系列产品定位：

- ① 产品特点：西式工艺，中式风味、高档肉品，开袋即食（亦可加热）。
- ② 包装形式：自然块（抽真空）或散装（不带真空袋），称重销售。
- ③ 产品卖点：好吃不难做，直接上餐桌，省去做菜的烦恼，享受餐厅美味的快乐。
- ④ 产品质量和价格都稍高于同类产品。

唐人神集团系列产品在湖南市场销售取得了非常不错的销售业绩，今年 1 月份，公司打算将唐人神西式火腿快乐餐厅系列产品全面推进北京市场。

- 2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。
- 3、考核时量：180 分钟。
- 4、评价标准：

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业 素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)	
制定 工作 计划 (80分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划 实施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程: 1.拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分)2.评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3.选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的费 用预算	10	1.列表,列出各项费用明细(6分)2.尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
	计划的 风险 预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2、应急措施(6分)	
合计		100分		

试题编号：71

4-6 制定会议组织计划

考核技能点编号：J-4-6, J-4-7, J-4-8, J-4-9, J-4-10

1、任务描述：请根据背景材料，制定一份完整的代理商会议的组织计划，包括：

- (1) 筹备此次代理商会议要做的准备工作。
- (2) 根据会议的规模、层次和主题，会议筹备处应具体划分哪几个小组展开准备工作。
- (3) 以筹备处的名义提交一份本次会议经费预算方案报总经理审批。

- (4) 请根据会议的内容制作一份会议日程表(要有日期、时间、内容安排、地点、参加人、负责人、备注等项)。
- (5) 请根据会议内容拟写一份会议通知。
- (6) 制作一份会议签到单。

【背景资料】

中迅显示器有限公司是我国主要的电脑显示器生产基地之一，去年实现销售额 8 亿元人民币，产品 30% 出口海外，并不断保持产量连年递增的势头，质量管理也达到了同行业的先进水平。为适应生产规模的进一步扩大，去年底，该公司又扩建了 1 万平方米厂房，增加了 3 条国际先进的生产流水线，使显示器年生产能力达到了 100 万台。产量增加了，销售必须跟进。目前，中迅显示器有限公司在全国设有 300 多个代理商，为了让代理商更多地了解公司的发展，同时展示其即将推向市场的新产品的优势及性能，研究如何扩大产品销售等问题，公司领导决定 8 月 8 日—10 日在上海市召开一次全国代理商会议，由公司总经理介绍企业的基本概况及发展远景；研发部经理介绍、演示新产品的性能、核心技术及测试结果；生产部总监介绍目前企业的生产能力及生产情况；销售部总监介绍公司产品的销售情况；公司主管副总经理就下一步销售策略、销售政策及开展销售竞赛评比等事项做专题发言。同时，选择东北、华北、华南三位销售代表介绍各自的经验，最后表彰 50 家优秀代理商。会议期间，还要组织与会代表参观企业，利用一个晚上的时间举办一场联欢晚会，安排代表游览上海市内的几个景点。

为保证会议的成功举办，公司还决定会议地点安排在上海国际会议中心，食宿也在上海国际会议中心。同时各部门抽调 10 人组成大会筹备处，由张副经理负责，具体工作包括准备会议所需文件、材料，寄发会议通知，接待，安排食宿，布置会场，联系上海国际会议中心及旅游景点，预订返程车、船、机票，邀请新闻媒体，组织联欢晚会，购置礼品等。总经理还特别强调，要在保证会议隆重、热烈、节俭的前提下，尽量让代表们吃好、住好、玩好。根据公司领导的意见，张副经理立即从各部门抽调了 10 位同志成立了大会筹备处，并召开了会务工作会议，对会议准备工作进行了部署和分工。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准:

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分)方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分)能在规定时间内完成任务(2分)	
制定 工作 计划 (80分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划 实施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程: 1. 拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分)2. 评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3. 选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的费 用预算	10	1. 列表,列出各项费用明细(6分)2. 尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
	计划的 风险 预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2、应急措施(6分)	
合计		100分		

试题编号：72

4-7 制定会议组织计划

考核技能点编号：J-4-6, J-4-7, J-4-8, J-4-9, J-4-10

1、任务描述：请根据背景材料，制定一份完整的股东大会的组织计划，包括：

- (1) 召开股东会议之前要做哪些准备工作？
- (2) 会议过程中要注意哪些问题？
- (3) 会议结束后要处理哪些善后事宜？
- (4) 请你为此次股东大会拟定一份会议方案。
- (5) 请编制出一份可执行的该会议的费用预算。

【背景资料】

湖南友谊阿波罗商业股份有限公司成立于 2004 年 6 月，是由湖南省商业龙头企业湖南友谊阿波罗控股股份有限公司联合凤凰古城旅游有限责任公司等发起设立，是以商业零售业为主业的股份制公司。公司成立时注册资本 1.44 亿元。

公司于 2009 年 7 月 17 日在深圳证券交易所上市，股票代码 002277。经 2009 年度股东大会审议通过，2010 年 5 月 11 日公司正式更名为湖南友谊阿波罗商业股份有限公司，股票简称友阿股份。公司秉承湖南友谊阿波罗股份有限公司的零售业，采用董事长胡子敬先生亲自设计的、曾经 获得全国第十届管理创新成果一等奖的“经营管理一体化”的先进管理经验，旗下已拥有友谊商店 A、B 馆、友谊商城、阿波罗商业广场、友阿百货、友阿春天、春天百货常德店、郴州友谊中皇城、友阿奥特莱斯购物公园和友阿电器连锁等以百货业态为主的大卖场。在湖南省会长沙已完整地构建星城最完善的服务网络，并将在天津滨海建设奥特莱斯项目，竭诚为顾客提供丰富、高品质的商品，明亮舒适的购物空间和真心诚意的服务。公司以科技兴商、管理兴商、服务兴商三大指导思想作为发展的源动力，倡导健康时尚的生活理念，同时，致力于提升顾客的生活品质及消费理念。公司的发展目标是，全面改进和提升传统零售业的经营模式，建立遍布全国的连锁网点，以股份公司为整体，发展龙头优势，形成一个全方位、高起点、多领域、相互支撑、发展稳定的上市公司。

从2010 年长沙市城区修建地铁以来，对处于商业核心区域的五一广场造成了很大的影响， 绝大部分在这里进行投资的商户纷纷撤出。但随着今年地铁二号线的竣工营运，新一轮的更大商机正扑面而来。2014 年5 月，公司召开今年第一次股东大会，主要针对投资五一广场地下购物中心的议案进行讨论。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；

网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)	
制定 工作 计划 (80 分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划实 施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程: 1. 拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分)2. 评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3. 选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的费 用预算	10	1. 列表,列出各项费用明细(6分)2. 尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
	计划的 风险	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2、应急措施(6分)	

	预估			
合计		100 分		

试题编号：73

4-8 制定媒体宣传工作计划

考核技能点编号：J-4-11，J-4-12，J-4-13，J-4-14，J-4-15

1、任务描述：阅读下面的材料，制定一份完整的中联重科国内媒体宣传计划，具体包括：

制定一份国内媒体选择名单；

制定一份国内媒体投放时间安排表；

制定一份国内媒体宣传费用预算详单，总额不超过 200 万元；

撰写一份新闻通稿。

【背景资料】中联重科 38 米臂架泵车助力秘鲁 VILLA MARINA 别墅项目



近日，秘鲁第三大城市 TRUJILLO 临太平洋区域在建的海边别墅工程建设正在如火如荼地进行，中联重科的 38 米 5 节臂泵车承担了整个工地一项非常重要的工作任务——混凝土泵送和布料，高效优质的性能得到客户和机手的好评。

据悉，该别墅群是秘鲁与海岸线零距离“接触”的目前面积最大的海景别墅群，住户推开房门就能看到广袤的太平洋。这台来自中联重科的 38 米 5 节臂泵车，已经在这个工地上连续工作了两个多星期，累计泵送了几千方混凝土，目前各项参数正常，中途未出现过任何故障。

这台泵车是中联重科混凝土机械公司专门为南美秘鲁市场量身打造的高效、节能泵车，泵车最大理论泵送方量可达 140 方，哪怕是两台搅拌车同时“喂料”，泵车操作都游刃有余，独有的泵送节能技术更是为客户节省了不少成本。此外，将 5 节臂技术运用到 40 米段以下泵车是此泵车的一大亮点。由于秘鲁多数城市建筑以 10 层以下为主，之前进入该市场的欧美品牌普遍是 30 多米臂架的泵车，臂架都是 4 节臂，有效布料高度和布料灵活性都受到一定的限制。根据市场要求，中联重科不惜成本，研发出 30 米臂架的 5 节臂泵车，填补了秘鲁市场 30 米段 5 节臂泵车空白。该泵车目前是中联重科在秘鲁市场的最长臂架泵车，也是整个秘鲁市场上有效布料高度最高的泵车。

截至目前，中联重科这台 38 米 5 节臂泵车进入秘鲁市场不到一个月，已经在业界引起了不小的轰动。客户反馈，由于他们对泵车各项要求都非常高，之前一直使用的是欧系品牌泵车，对中国产品不甚了解。近两年看到中联重科泵车在秘鲁市场广受欢迎，才开始关注。这次使用的中联泵车，排量大、臂架灵活、布料效率高。之前他们使用欧美品牌泵车工地上从来没出现过布料工人忙不过来的情况，这次使用的中联泵车排量很大，因此在楼上布料、密实混凝土的工人就忙不过来了，现在他们基本上用 3-4 个排量就能满足泵送速度要求。另外，该泵车由于采用了 5 节臂结构，臂架更加灵活，以前工地上有些位置角度不好的死角用臂架布料非常不方便，现在用这台中联 5 节臂泵车轻轻松松就能搞定。而且这台车具备自动控制节能技术，可以把发动机速度控制在燃油经济区，为他们节省了不少的燃油成本。客户表示，下次只要有新工程项目，他们一定会选择中联泵车。

近年来，中联重科混凝土机械公司不断加强海外市场布局，凭借与意大利 CIFA “中西合璧”的先进技术，不断开发领先行业的优秀产品，中联重科这块金字招牌将遍布海外，成为中国工程机械的代表。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职 业 素养 （ 20 分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强， 对背景资料分析透彻、细致（4分）能在规定时间内完成任务（2 分）	
制 定 工 作 计 划 （ 80 分）	计 划 的 机 会 估 量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取 重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争 对手动向等（3 分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3 分） 3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望 得到的是什么（4 分）	“ 计 划 的 可 行 方 案 ” 作 为 计 划 的 主 题 部 分 ， 表 述 方 面 要 力 求 详 尽 ， 讲 求 文 字 精 练 ， 尽 可 能 使 用 统 计 图 表 、 数 据 等 。
	计 划 工 作 目 标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5 分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5 分）	
	计 划 实 施 的 前 提 条 件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施， 包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6 分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4 分）	
	计 划 的 可 行 方 案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2 个或2 个以上的方案，方案应尽可能,体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）(10分) 2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用 定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）(15 分)。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5 分）	
	计 划 的 费 用 预 算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6 分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人 员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）(4分)	
	计 划 的 风 险 预 估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成 损失，损失的大小（4 分） 2、应急措施（6 分）	
	合 计		100 分	

试题编号：74

4-9 制定人事工作计划

考核技能点：J-4-16，J-4-17，J-4-18，J-4-19，J-4-20

1、任务描述：根据背景材料，完成以下任务：

- (1) 公司在全国范围内召开校园招聘会，前期要做哪些准备工作？
- (2) 假设你是公司人力资源部经理，请你制定一份详细的校园招聘计划。
- (3) 在校园宣讲过程中要介绍哪些内容？
- (4) 在校园招聘中可以采取哪些人员选拔测试方法？
- (5) 请制定一份详细的面试提纲。

【背景资料】

长沙中联重科股份有限公司创立于 1992 年，2000 年 10 月在深圳证券交易所上市，2010 年 12 月在香港联交所上市，主要从事建筑工程、能源工程、环境工程、交通工程等基础设施建设所需重大高新技术装备的研发制造，是一家持续创新的全球化企业。中联重科成立 20 年来，年均复合增长率超过 65%，为全球增长最为迅速的工程机械企业。公司注册资本 77.06 亿元，员工 3 万余人。2012 年，中联重科下属各经营单元实现收入过 900 亿元，利税过 120 亿元。

中联重科的生产制造基地分布于全球各地，在国内长沙、渭南、常德、华阴、上海松江等地建立了 13 大园区、在海外拥有意大利 CIFA 工业园，在全球 40 多个国家建有分子公司，以及营销、科研机构，为全球 6 大洲 80 多个国家的客户创造价值，拥有覆盖全球的完备销售网络和强大服务体系。未来，公司将以资本为纽带，强化海外资源整合和市场投入，在欧洲、南亚、西亚建立更为完善的备件中心，在欧洲、西亚、南亚、东南亚及北美洲建立更为先进的制造中心，在欧洲、南美洲、南亚、东亚建设更加贴近客户的研发中心。中联重科 9 次跨国 71 内外并购，均取得卓越成效。其中，2008 年并购世界第三大混凝土机械制造商意大利 CIFA 公司，使公司成为中国工程机械国际化的先行者和领导者，该宗并购整合也作为经典案例进入哈佛大学课堂。公司研发投入占年营业收入 5%以上，年均产生约 300 项新技术、新产品，对公司营业收入的年贡献率超过 50%。被科技部、工信部、财政部等国家部委认定为全国首批“国家创新型企业”、“国家技术创新示范企业”，获得我国混凝土机械行业第一个国家科技进步奖。公司为员工提供具有行业竞争力的薪酬，建立了科学、合理的以激励为导向的薪酬分配模式和薪酬动态调整机制，尊重岗位价值差异，针对岗位类别分别设置了不同的薪酬制度。为员工提供多元化的福利，除为员工缴纳养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险等各项社会保险及住房公积金外，还为员工进行健康体检，为经常出差的员工办理意外伤害保险。员工除了享受国家规定的各种法定节假日及年休假外，

还可以在公司周年庆典日、元宵节等特殊日子休假半天。另外，公司还免费发放工装并提供工装洗涤服务；提供免费工作午餐、设施齐全的员工公寓、覆盖长沙市大部分城区的豪华大巴接送员工上下班；在员工结婚、生育、生日、生病住院等日子，还可得到一份公司精心准备的慰问品或慰问金。中联重科组建了分层的培训中心，公司坚持人力资本保值增值，对各级员工进行有计划、有针对性的培训。有充足的培训资金投入、完善的课程体系、内、外部高水平讲师队伍，并提供海外轮岗培训机会。目前公司正抓紧推进中联管理学院的建设，着手建立健全知识管理体系，积极培育全员学习、团体学习、终身学习的良好氛围，致力于把中联打造成一个学习型组织，以实现企业和员工的持续协调发展。中联重科良好的发展前景、优厚的薪酬福利待遇以及完善的培训机制使其成为吸引大批优秀人才的法宝。2014 年 9 月份开始，公司拟在长沙、武汉、西安、南京和广州等地的几所重点大学开始进行校园巡回宣讲会，具体招聘职位涉及机械、电气、销售、管理类岗位。

2、实施条件：需要配置标准方桌椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）能在规定时间内完成任务（2分）	
制定工作	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等（3分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么（4分）	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5分）	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4分）	

计划 (80分)	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）(10分) 2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）(15分)。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）(4分)	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4分） 2、应急措施（6分）	
	合计	100分		

试题编号：75

4-10 制定人事工作计划

考核技能点：J-4-16，J-4-17，J-4-18，J-4-19，J-4-20

1、任务描述：根据背景材料，完成以下任务：

- (1) 公司欲在全国范围内召开一次大型的校园招聘，前期要做哪些准备工作？
- (2) 假设你是公司人力资源部经理，请你制定一份详细的校园招聘计划。
- (3) 在校园宣讲过程中要介绍哪些内容？
- (4) 在校园招聘中可以采取哪些人员选拔测试方法？
- (5) 请制定一份详细的面试提纲。

【背景资料】

人人乐连锁商业集团股份有限公司前身为深圳市人人乐连锁商业有限公司，成立于1996年4月。1996年7月1日，第一家分店南油购物广场在南山区开业，在与家乐福的竞争中，经过2次扩建改造，当初2000多平方米的小超市成为20000多平方米的大超市+大百货的大型综合性购物广场。2000年4月1日，公司走出深圳，惠州购物广场开业；沃尔玛在距离南油购物广场150米处开业，竞争进入白热化，人人乐在竞争中不断学习，稳定了市场地位。

2000年12月24日，公司走出广东，西安西关购物广场开业。2005年1月21日，公司第一家大型百货商场崇尚百货在南山创业路开业，正式进军百货业；同年，进驻重庆、南宁。2006年，公司进入第三个五年规划期，在“二五”期间，公司实现了由小型零售企业向大型零售公司、由区域型发展向全国型发

展、由粗放经营向精耕细作的营运管控和由单一的超市向超市加百货的四大转变。 2007 年11 月，经国家工商局核准，公司更名为人人乐连锁商业集团股份有限公司，展开上市准备工作。2010 年1 月13 日，公司 A 股股票在深圳证券交易所正式挂牌上市。

截止 2010 年 12 月 31 日，人人乐已在全国开设门店 100 余家，网点遍布广东、陕西、四川、天津、重庆、广西、福建、湖南等省区的数十个大中城市，总营业面积超过 130 万平方米，员工两万余人，初步完成了华南、西北、西南、华北四个营运大区的全国发展战略布局，并在上述区域取得相对领先的规模优势和竞争优势，迅速跻身国内极具成长性和影响力的大型零售企业集团、中国连锁百强、中国服务业 500 强之列。2009 年实现销售收入 100 亿元，位居中国连锁百强企业第 37 位和中国快速消费品连锁百强企业第 19 位，获得“中国服务企业 500 强”、“中国连锁企业 30 强”和“中国企业 500 强”等社会荣誉。公司秉承为顾客提供满意服务，为员工提供发展平台，为股东创造良好回报，为社会创造更多财富的价值理念，人人乐在专注主营业务发展的同时，始终致力于创建企业、员工、供应商和谐共赢的合作伙伴关系，积极履行社会责任。未来 2-3 年，公司门店网点数量将扩大到 150 余家，经营面积超过 180 万平方米，销售规模超过 180 亿元，并成长为全国优秀的大型现代零售企业集团和民族商业龙头企业。

以开阔的视野识才选才、以特殊的政策引才聚才、以灵活的机制重才用才、以优良的环境留才育才。人人乐极力营造尊重知识、尊重人才的氛围。企业有富有自身特色的价值观与奋斗观，有良好的学习、培训和考核方式，有完善和完备的薪酬以及社会保险医疗保障等福利体系，有灵活的激励机制和公开竞聘制度，有严格的绩效考评和风险共担机制。企业在通过企业文化价值观、道德观、事业观认同磨合的基础上，大胆起用人才，合理安排岗位，给每一位勇于挑战自我的员工提供宽阔的事业平台和永远的升迁机会，使人才与企业共同成长，共同进步。

2014 年初，因考虑到业务发展需要和下一步的连锁门店扩张，公司急需招聘一批初级人才，具体岗位包括收银员、理货员、促销员、采购员和后台系统的技术维护人员。

2、实施条件：需要配置标准方桌椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职 业 素 养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）能在规定时间内完成任务（2 分）	

制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等（3分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么（4分）	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5分）	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4分）	
	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）（10分） 2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）（15分）。 3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	
	计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4分） 2、应急措施（6分）	
合计		100分		

试题编号：76

4-11 制定客户接待计划

考核技能点编号：J-4-1，J-4-2，J-4-3，J-4-4，J-4-5

1、任务描述：根据背景资料，为三一重工制定一份中东客户来厂考察的标准接待工作流程计划，费用标准自定。

【背景资料】

科威特代理商 Rafiq 讲述与三一迟到八年的“约会”

(2014 年 5 月 19 日，三一官网)

“我来晚了，我以后要常来。”说这句话的时候，三一科威特代理商 INSTANT ACCESS 公司总经理 Rafiq Mikhail 刚下飞机不久，他正在参观素有“亚洲最大花园式数字化工厂”之称的三一 18 号厂房。

18 号厂房显然给 Rafiq 留下了深刻印象。“三一拥有行业内最先进、最高标准的生产线，整洁有序到极致的生态产业园，让人头脑‘焕然一新’，这种置身公园里的感觉让我很快忘记了长途飞行的疲劳。”

Rafiq 有着超过 30 年的工程机械使用、管理和销售经验。30 多年来，他几乎走访过所有行业标杆企业，见证了各类工程机械产品技术和生产线的重要变革，各类走访已经让他对工程机械厂房兴趣不大。

但当他走进三一长沙产业园时，很少主动赞赏工程机械厂房的 Rafiq，仍然用了上述话语对三一 18 号厂房进行了评价。

作为 INSTANT ACCESS 公司的总经理，Rafiq 管理的各类工程机械设备超过 6300 台，有着非常敏锐的行业嗅觉。

他是科威特第一个意识到三一将是未来的一颗明星的人，早在 2006 年他就多次向公司董事长和行业内的其他朋友推荐三一，他至今仍保存着这些交流的邮件。

陪同 Rafiq 一起来到长沙的，还有 INSTANT ACCESS 公司资深营销总经理 Mohamed。Mohamed 在 2006 年之前，曾多次到访三一，与三一结下了深厚情谊。时隔 8 年后，作为老朋友再次造访，他说：“三一的持续快速发展让我震惊，却又在意料之中，我也有幸为三一今后的发展贡献一份力量。”访问长沙期间，Rafiq 和 Mohamed 还来到三一起重机产业园，与三一重起营销公司总经理朱丹进行了交流。朱丹热情欢迎老朋友来访，赞赏代理商为三一开拓市场所做的努力，并鼓励代理商再接再厉。

谈到目前全球经济增速放缓对工程机械行业的影响，朱丹认为，任何公司都可能出现一时的困难，且困难即将过去，三一将与 INSTANT ACCESS 携手共度难关。“三一更注重长远目标，一时的挫折会让我们更强壮，激发更大的求胜欲，促进合作更深化细化。”对于三一的支持和理解，Rafiq 和 Mohamed 多次表达谢意，并表示即使在困难时期也会完成各项年度指标。

值得一提的是，起重设备是科威特的主销产品之一，2013 年科威特实现终端销售汽车吊和越野吊共计 40 多台，市场占有率超过 60%，科威特市场重要客户大多数都在使用三一起重机。

2014 年初，由于 INSTANT ACCESS 公司负责人更迭，导致三一中东大区科威特子公司发展受到较大影响。在 Rafiq 和三一科威特首代陈小林的共同努力下，经过 3 个月的努力，科威特营销、服务和品牌推广等工作均在有条不紊地推进，目前三一科威特在谈的意向订单超过 1000 万

美元。

同时，陈小林还告诉记者，科威特有望在 2014 年提前两个月完成年度任务，继 2013 年后再次为公司贡献超过 1000 万元的利润，实现“小市场大作为”的目标，继续为中东大区稳健增长的业绩和利润作出重要贡献。

据了解，科威特政府已完成一系列大型石油、清洁能源、住房和交通项目的招标，将从 2014 年底逐步启动这些项目。经过近两年跟进，三一科威特联手代理商和代理商集团与这些项目的分包商建立友好关系，这些分包商将于 2014 年宝马展开始，陆续访问三一。

面对鲜花、青草、绿树和湖泊簇拥的三一产业园，Rafiq 临走时再次表达了由衷的赞美，“三一无与伦比的产业园体现的是三一对高标准、对高品质的不懈追求，与‘品质改变世界’理念一脉相承”。“如果可以，我倒是希望能在产业园里住一段时间。”（李博 陈小林）



- 2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。
- 3、考核时量：180 分钟。
- 4、评价标准：

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业 素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分)方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分)能在规定时间内完成任务(2分)	
制定 工作 计划 (80分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分) 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划 实施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程: 1. 拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分)2. 评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3. 选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的费 用预算	10	1. 列表,列出各项费用明细(6分)2. 尽可能列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
	计划的 风险 预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2、应急措施(6分)	
合计		100分		

试题编号：77

4-12 制定会议组织计划

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7，J-4-8，J-4-9，J-4-10

1、任务描述：请根据背景材料，分别制定各项会议的组织计划，费用自定。

【背景资料】

株洲硬质合金集团有限公司是国家“一五”期间建设的 156 项重点工程之一。主要生产金属切削工具、矿山及油田钻探采掘工具、硬质材料、钨钼制品、钽铌制品、稀有金属粉末制品等六大系列产品。硬质合金号称“工业的牙齿”，广泛应用于冶金、机械、地质、煤炭、石油、化工、电子、轻纺及国防军工等领域，是一个基础性产业，关系到国民经济发展的质量和水平。作为国内最大的硬质合金生产、科研、经营和出口基地，被湖南省认定为“十大标志性工程”企业。

公司拥有较强的技术创新能力。拥有国家级技术中心、分析测试中心和具有国际先进水平的研发中心。“十五”以来，累计投资 11.4 亿元，重点建设了以金属切削工具为主的钻石工业园、以钨冶炼为主的郴州钨制品有限公司和以印刷电路板微钻为主的深圳金洲科技园，同时组织实施了钨钼、钽铌和硬质合金老系统等 10 多项技术改造，多项生产技术达到或接近当代世界先进水平。技术创新投入达到销售收入的 4%，新产品对销售收入的贡献率达到 25% 以上。

公司拥有健全的营销网络。着力构建大营销格局，在国内设有 9 个商务办事处，培育了 112 个经销商，在海外设立了 3 家销售公司，形成了以点带面、点面结合、多层次、多渠道的立体营销网络，产品国内市场占有率 30% 左右，并销往世界 70 多个国家和地区。“钻石牌”商标 1999 年被国家工商行政管理局认定为中国驰名商标，并相继在英国、丹麦、韩国、澳大利亚、以色列、加拿大等 47 个国家与地区注册。“钻石牌”硬质合金于 2004 年被国家技术监督局评为“中国名牌”产品。公司形成了较为完整的企业文化。秉承“世界工具，财富利器”的经营理念，持守“精诚创造价值”的核心价值观，坚持管理“以心为本”的管理理念，遵从“精以敬业，诚以待人”的行为基准，大力弘扬“追求过硬，进取无限”的企业精神，始终把“重科技，严管理，质量第一，钻石牌产品全力满足顾客需求”作为质量方针，追求“打造国际知名品牌，跻身世界硬质合金强势企业”的目标。不断发展和丰富的企业文化，形成了推动企业前进的强大合力。再过一个月，就是公司成立 60 周年。为此，公司已决定举办一系列纪念活动，一方面回顾总结企业 60 年来走过的历程，继承和发扬当年艰苦创业的优良传统和精神，另一方面是研究确定下一步企业发展战略，寻求新的发展机遇。

在系列纪念活动中，安排了 4 次会议：

庆典大会。邀请市领导、行业协会领导、新闻记者、有关专家、客户代表、退休老职工，以及企业员工代表约 300 人出席。根据会议方案，主席台将安排 3 位市领导、2 位行业领导、

2 位专家、1 位客户代表、1 位退休老职工和企业总经理、副总经理共 11 人就座。

报告会。请 2 位专家讲授行业的发展状况、新技术及国外发展现状等。会议规模为 100 人。

企业发展战略研讨会。邀请研究院所、高等院校及行业机构的专家、学者以及金融界人士 20 人与 15 名企业中层以上领导干部，共同研讨企业下一步的发展战略，请专家为企业把脉，为企业开出处方。

劳动模范座谈会。拟邀请集团公司内各级劳动模范 11 人，与企业 4 位党政领导及工会主席进行座谈，回顾创业历程，听取劳模对企业发展的意见和建议。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）能在规定时间内完成任务（2 分）	
制定 工作	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等（3 分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3 分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么（4 分）	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5 分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5 分）	
	计划 实施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6 分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4 分）	

计划 (80分)	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）(10分) 2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）(15分)。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）(4分)	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4分） 2、应急措施（6分）	
	合计	100分		

试题编号：78

4-13 制定会议组织计划

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7，J-4-8，J-4-9，J-4-10

1、任务描述：请根据背景资料，为某公司制定一份年度计划集中发表会的会议组织计划，地点任选，费用自定。

【背景资料】

长沙天心区某公司 2015 年的年度生产经营计划已经制定，为确保各项目目标圆满完成，明确各部门在 2015 年的工作重点及方向，公司定于 2014 年 12 月 19 日（星期五）举行 2014 年部门年度计划发表会，需要行政部组织并安排此次会议。有以下几点注意事项：

- 1) 以部门为单位进行年度计划的发表；
 - 2) 每部门发表时间不能超过 10 分钟；
 - 3) 为确保在规定的时间内发表完毕，各部门需要事先制作好年度计划 PPT，统一在 10 页以内，未尽事项作为附件资料以书面形式上报即可；
 - 4) 现场答辩；
 - 5) 2014 年年各部门目标已通过 OA 系统发送给全体管理者，请参阅；
 - 6) 所有与会管理者必须在会议结束后签到。
- 2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。
- 3、考核时量：180 分钟。
- 4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）能在规定时间内完成任务（2分）	

制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等（3分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么（4分）	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5分）	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4分）	
	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）（10分）2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）（15分）。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	
	计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小（4分） 2、应急措施（6分）	
合计		100分		

试题编号：79

4-14 制定工作计划

考核技能点编号：J-4-11，J-4-12，J-4-13，J-4-14，J-4-15

1、任务描述：根据背景材料，为三一重工制定一份 2014 年一季度的媒体宣传计划，费用自定。

【背景资料】

“做大”履带吊 做“大履带吊”——专访三一装备总经理吴立昆 2014-01-22

“能获得四次国家科技大奖，对三一来说弥足珍贵，也再次点燃了我们的创业激情。”三一装备总经理吴立昆表示，此次国家科技进步二等奖能颁给三一履带起重机，更是国家、行业对三一装备的鼓励与肯定。因为这一奖项对履带起重机行业来说尚属首次，也是国家给予行业的最高荣誉。经过 10 年沉淀与积累，目前，以三一为代表的“中国制造”履带起重机，已能在国际市场上与利勃海尔、马尼托瓦克等国际一流品牌同台竞技。由于得到国际客户的高度认可，三一履带起重机也已进入“国际一流方阵”，英国、比利时、北美等国家和地区的吊装集团大佬更对三一产品青睐有加。

一个显而易见的事实是，自 2011 年推出针对高端市场的“8”系列履带起重机后，该系列产品迅速打开局面，在德国、澳洲、美国实现近 3 亿元的销售。“能取得这一成绩，除了三一始终满怀‘产业报国’的雄心外，还得益于公司在三个方面的突破。”据吴立昆介绍，首先是产品本身的突破，从 1000 吨级履带起重机到 3600 吨级的履带起重机，三一装备只用了五六年的时间，这在业内来说都是罕见的，这也充分证明了三一产业报国的决心。目前，三一履带起重机已完全取代进口。其次是核心技术的突破，三一不仅拥有国内顶尖的研发人才，还组建了一支行业最优秀的中外联合研发团队，聘请了很多外籍专家。在这支跨国研发团队的率领下，三一履带起重机不断完善“集中化生产、提升生产效率”的进程，而且这支团队还带来了全新的研发理念。

第三，三一装备继承了集团的创新基因，在创新能力上不断突破自我。“以 3600 吨履带起重机为例，其最核心价值集中体现在吊装技术和大吨位的制造技术，它在设计上采用了数字化样机的模拟技术，各部件完全通过了 X 射线的探测。”吴立昆告诉记者，3600 吨履带吊有许多创新之处，在原有 2000、3000 吨级产品基础上进行诸多改进。这一产品，在同类产品中，三一是最早介入研发，也是最早下线的。

谈到三一装备未来的发展规划，吴立昆强调，“希望公司以这次荣获国家科技大奖为契机，依托三一强大的研发、制造和服务三项核心竞争力，将三一湖州产业园打造成全球前三的履带起重机生产基地，使公司成为倍受全球客户推崇和尊敬的企业；同时，根据市场走势，三一装备也会集中精力开发大型履带起重机，争取成为卓越的履带起重机及其衍生产品主流供应商及整体吊装解决方案提供商。”



吴立昆与研发人员在车间商讨问题

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）能在规定时间内完成任务（2分）	
制定 工作 计划 (80 分)	计划的 机会 估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取 重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争 对手动向等（3分）2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？（3分）3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望 得到的是什么（4分）	“计划 的可 行 方案”作 为 计 划 的 主 题 部 分 ， 表 述 方 面 要 力 求 详 尽 ， 讲 求 文 字 精 练 ， 尽 可 能 使 用 统 计 图 表、数 据 等。
	计划 工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么（5分） 2、目标附有时间、数量、质量等指标说明（5分）	
	计划 实 施的前 提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约（6分）2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析（4分）	
	计划的 可行 方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案（2个或2个以上的方案，方案应尽可能，体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭）（10分）2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。（事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用 定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估）（15分）。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。（5分）	
	计划的费 用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细（6分）2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人 员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	计划的		1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会	

	风 险 预 估	10	造成 损失，损失的大小（4 分） 2、应急措施（6 分）	
	合 计		100 分	

试题编号：80

4-15 制定人事工作计划

考核技能点编号：J-4-16，J-4-17，J-4-18，J-4-19，J-4-20

1、任务描述：根据背景材料，完成以下任务：

- 1) 公司在全国范围内召开校园招聘会，前期要做哪些准备工作？
- 2) 假设你是公司人力资源部经理，请你制定一份详细的校园招聘计划。
- 3) 在校园宣讲过程中要介绍哪些内容？
- 4) 在校园招聘中可以采取哪些人员选拔测试方法？
- 5) 请制定一份详细的面试提纲。

【背景资料】

长沙中联重科股份有限公司创立于 1992 年，2000 年 10 月在深圳证券交易所上市，2010 年 12 月在香港联交所上市，主要从事建筑工程、能源工程、环境工程、交通工程等基础设施建设所需重大高新技术装备的研发制造，是一家持续创新的全球化企业。中联重科成立 20 年来，年均复合增长率超过 65%，为全球增长最为迅速的工程机械企业。公司注册资本 77.06 亿元，员工 3 万余人。2012 年，中联重科下属各经营单元实现收入过 900 亿元，利税过 120 亿元。

中联重科的生产制造基地分布于全球各地，在国内长沙、渭南、常德、华阴、上海松江等地建立了 13 大园区、在海外拥有意大利 CIFA 工业园，在全球 40 多个国家建有分子公司，以及营销、科研机构，为全球 6 大洲 80 多个国家的客户创造价值，拥有覆盖全球的完备销售网络和强大服务体系。未来，公司将以资本为纽带，强化海外资源整合和市场投入，在欧洲、南亚、西亚建立更为完善的备件中心，在欧洲、西亚、南亚、东南亚及北美洲建立更为先进的制造中心，在欧洲、南美洲、南亚、东亚建设更加贴近客户的研发中心。中联重科 9 次国内外并购，均取得卓越成效。其中，2008 年并购世界第三大混凝土机械制造商意大利 CIFA 公司，使公司成为中国工程机械国际化的先行者和领导者，该宗并购整合也作为经典案例进入哈佛大学课堂。公司研发投入占年营业收入 5%以上，年均产生约 300 项新技术、新产品，对公司营业收入的年贡献率超过 50%。被科技部、工信部、财政部等国家部委认定为全国首批“国家创新型企业”、“国家技术创新示范企业”，获得我国混凝土机械行业第一个国家科技进步奖。

公司为员工提供具有行业竞争力的薪酬，建立了科学、合理的以激励为导向的薪酬分配模式和薪酬动态调整机制，尊重岗位价值差异，针对岗位类别分别设置了不同的薪酬制度。为员工提供多元化的福利，除为员工缴纳养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险等各项社会保险及住房公积金外，还为员工进行健康体检，为经常出差的员工办理意外伤害保险。员工除了享受国家规定的各种法定节假日及年休假外，还可以在公司周年庆典日、元宵节等特殊日子休假半天。另外，公司还免费发放工装并提供工装洗涤服务；提供免费工作午餐、设施齐全的员工公寓、覆盖长沙市大部分城区的豪华大巴接送员工上下班；在员工结婚、生育、生日、生病住院等日子，还可得到一份公司精心准备的慰问品或慰问金。

中联重科组建了分层的培训中心，公司坚持人力资本保值增值，对各级员工进行有计划、有针对性的培训。有充足的培训资金投入、完善的课程体系、内、外部高水平讲师队伍，并提供海外轮岗培训机会。目前公司正抓紧推进中联管理学院的建设，着手建立健全知识管理体系，积极培育全员学习、团体学习、终身学习的良好氛围，致力于把中联打造成一个学习型组织，以实现企业和员工的持续协调发展。中联重科良好的发展前景、优厚的薪酬福利待遇以及完善的培训机制使其成为吸引大批优秀人才的法宝。2014年9月份开始，公司拟在长沙、武汉、西安、南京和广州等地的几所重点大学开始进行校园巡回宣讲会，具体招聘职位涉及机械、电气、销售、管理类岗位。

2、实施条件：需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2007 办公软件；网络通畅。

3、考核时量：180 分钟。

4、评价标准：

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)	
制定工作计划 (80分)	计划的机会估量	10	根据计划的具体内容不同，从下面的多个项目中选取重点阐述：1、公司内外环境分析：市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)；2、公司优劣势分析：我们的长处和短处分别有哪些？(3分)；3、本计划需要解决的问题是什么？即明确我们希望去解决什么问题，为什么要解决这些问题，我们期望得到的是什么(4分)	“计划的可行方案”作为计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	计划工作目标	10	1、清楚描述计划的目标是什么(5分)；2、目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)	
	计划实施的前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施，包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)；2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的可行方案	30	拟定可行方案流程： 1. 拟定可供选择的方案：为了实现目标，有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案，方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭)(10分)；2. 评价各个备选方案：哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标，确定各个指标的权重，运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)	

		分)。3. 选择方案：选择一个可以采用的方案。 (5 分)	
计划的费用预算	10	1. 列表，列出各项费用明细 (6 分) 2. 尽可能列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格 (可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
计划的风险预估	10	1、环境变化时是否有计划的应变措施，是否会造成损失，损失的大小 (4 分) 2、应急措施 (6 分)	
合计	100 分		