

石化油直销考试：市场营销考试答案三

1、填空题 黑灰名单管理的内容指监控加油站接收（）和灰名单的状态是否正常。

正确答案：黑名单

2、单选 “您是在这吃还是带走吃呢？”这种成交方式属于（）。

- A、直接成交法
- B、选择（江南博哥）成交法
- C、请求成交法
- D、从众成交法

正确答案：B

3、单选 退货申请是由门店在系统中录入（），进行记账并通讯。

- A、调拨申请单
- B、退货申请单
- C、要货单
- D、采购单

正确答案：B

4、单选 加油站商圈调研的最直接目的是（）。

- A、搜集内外部资料
- B、准确进行门店定位
- C、规避经营风险
- D、提高效益

正确答案：B

5、多选 生动化陈列中，布局的有效空间有（）。

- A、泵岛
- B、便利店门口两侧
- C、收银台附近
- D、面向黄金通道的端架

正确答案：A, B, C, D

6、单选 制作促销单时，除了输入优惠价，还可以录入（）。

- A、售价
- B、批发价
- C、配送价
- D、促销期进价

正确答案：D

7、单选 加油站便利店是指开设在加油站，为司乘人员提供（）的商店。

- A、商品和服务
- B、商品
- C、服务

D、方便

正确答案：A

8、填空题 （）决定了企业和产品在顾客心目中的形象，决定了顾客的购买行为。

正确答案：顾客的信念

9、填空题 横向陈列多用于（）等是商品的陈列说法错误的。

正确答案：包装饮料

10、单选 横向陈列中的比较陈列法是将（）的不同规格、不同数量的商品分类后进行陈列。

A、不同品牌

B、不同厂家

C、同一品牌

D、同一产地

正确答案：C

11、单选 规范、认真的理货管理工作，可以使便利店的（）争取到更大的陈列空间。

A、商品

B、信息系统

C、平面布局图

D、促销

正确答案：A

12、多选 标准店需要配置的设备设施有（）。

A、微波炉

B、电子磁条防盗门

C、冷（暖）空调

D、速食加工

正确答案：A, B, C

13、单选 商品陈列目的主要有（）。

A、明确门店定位

B、提高商品的丰富多样性

C、便利打扫卫生

D、避免货架存在大面积空位

正确答案：A

14、单选 设置自动补货的最高库存时，如果不设置则（）。

A、无法使用

B、最高库存=1

C、最高库存=最低库存

D、最高库存=最小订货量

正确答案：A

15、多选 结算数据对账主要包括（）。

- A. 经销
- B. 代销
- C. 联销
- D. 赊销
- E. 租赁

正确答案：A, B, C, E

16、单选 商品调拨时，系统调拨数量与实际不一致，形成的差异是（）。

- A、销售原因
- B、调拨原因
- C、配送原因
- D、历史盈亏原因

正确答案：B

17、单选 （）不属于顾客投诉的处理原则。

- A、态度友好、抱着为顾客服务的原则
- B、认真聆听，不与顾客争辩
- C、不予理睬
- D、及时处理，不拖延

正确答案：C

18、问答题 简述易捷便利店简易店的核心指标及参考指标。

正确答案：简易店的核心指标：经营商品类型不少于2大类。参考指标：便利店位于所有位置；装修标准为简易装修；根据实际情况配置货架；根据业务经营实际情况配置其他设备设施。

19、单选 关于便利店展示柜的使用与维护，下列说法正确的是（）。

- A、展示柜内照明灯管，店内光线充足时可不开启。
- B、定期开启展示柜除雾功能，除雾结束后关闭。
- C、展示柜可用于陈列员工水杯。
- D、展示柜除霜时，不必切断电源。

正确答案：B

20、单选 战略是企业（）的行动方案。

- A. 局部性
- B. 全局性
- C. 区域性
- D. 全球性

正确答案：B

21、单选 验收单据门店是（）查询的。

- A、可以

- B、不可以
- C、未记账的可以查询，已记账不能查询
- D、不确定

正确答案：A

22、多选 目前非油品发展模式（ ）等业务以场地出租为主要发展模式。

- A、便利店业务
- B、汽服业务
- C、广告业务
- D、代收费业务

正确答案：B, C

23、单选 不是退货流程的内容是（ ）。

- A、待退商品检查
- B、退货申请
- C、单据核实
- D、销量分析

正确答案：D

24、单选 斜架通常用于摆放（ ）。

- A、酒类
- B、香烟
- C、软包装食品
- D、散装食品

正确答案：B

25、单选 特价优惠促销方式特征是（ ）。

- A、能提高企业的知名度
- B、能刺激顾客的购买，但也会是企业损失利润，增加恶性竞争
- C、能提高品牌亲和力和企业美誉度
- D、能稳定老客户

正确答案：B

26、填空题 收银系统的电源连接线要稳固，电源线要避免（ ）。

正确答案：横穿人行通道

27、单选 价格促销指在原价格上直接进行（ ）的促销形式。

- A、获得赠品
- B、组合搭配
- C、消费抵用
- D、折扣让利

正确答案：D

28、单选 商品调拨完毕后，门店及时检查（ ）变化。

- A、商品价格

- B、系统库存
- C、实物库存
- D、促销活动

正确答案：B

29、填空题 加油站有效期（）年，过期不能使用。

正确答案：3

30、单选 在常用的促销广告中，跳跳卡不能起到（）的作用。

- A、形象宣传，营造购物氛围
- B、保质期提醒
- C、特价、促销信息
- D、新品上市、重点推荐

正确答案：B

31、单选 便利店库房安全存放要从码放标准、库存条件、（）、安全检查等方面来实现。

- A、组织纪律
- B、人员管理
- C、陈列原则
- D、先进先出

正确答案：B

32、单选 对纸币进行单紫外线防伪检测时，需要（）。

- A、打开紫光检伪开关
- B、打开磁检伪开关
- C、同时打开紫光检伪开关和磁检伪开关
- D、同时关闭紫光检伪开关和磁检伪开关

正确答案：A

33、单选 便利店经营的商品针对性（）、动销率（）、周转（）、新鲜度（），有特定的消费群体。

- A、弱、低、快、好
- B、强、高、快、好
- C、弱、低、慢、差
- D、强、高、慢、差

正确答案：B

34、多选 磁石理论的作用有（）。

- A、在卖场中能最吸引顾客注意力的地方配置合适的商品进行销售；
- B、对商品的配置能引导顾客逛完整个卖场；
- C、增加顾客冲动的购买性；
- D、提高销售的关键是提高顾客的冲动性购买率；

正确答案：A, B, C, D

35、多选 服务规范是便利店在商品销售及提供服务时所应遵守的仪容仪表和行为规范，主要包括（）。

- A、仪容仪表
- B、肢体行为
- C、服务用语
- D、服务态度及操作技能

正确答案：A, B, C, D

36、单选 城市型油气站核心商圈的顾客到店时间一般在（）。

- A、10 分钟以内。
- B、15 分钟以内。
- C、20 分钟以内。
- D、20 分钟以上。

正确答案：B

37、单选 对便利店的盘点损耗须查明原因，属（）形成的损耗，由相关责任人赔偿。

- A、客观原因
- B、在途商品
- C、人为因素
- D、退货记账

正确答案：C

38、填空题 易捷便利店分类的依据包括（）和参考指标两类。

正确答案：核心指标

39、多选 顾客投诉处理原则的是（）。

- A、态度友好、抱着为顾客服务的原则
- B、认真聆听，不与顾客争辩
- C、不予理睬
- D、及时处理，不拖延

正确答案：A, B, D

40、单选 在发生顾客投诉时，便利店员工应专注聆听顾客的投诉和抱怨内容，了解真实问题。下列说法错误的是（）。

- A、目视顾客，表示尊重
- B、凝眉点头，适度重复顾客关键话语
- C、顾客提出批评时，应据理力争
- D、让顾客明白你不光理解他的处境、同时也很想尽快帮其解决问题

正确答案：C

41、单选 便利店商品退配送中心并记账后，便利店查询（）系统单据可以看到实际退货记账数量。

- A、WEBPOS “退货”

- B、POS 机退货
- C、WEBPOS 退货申请
- D、POS 机退货申请

正确答案：A

42、单选 商品退货时由配送中心收货，这种退货类型称为（）。

- A、直送商品退货
- B、配送商品退货
- C、指令性退货
- D、主动配送退货

正确答案：B

43、问答题 简述开具发票应注意的事项。

正确答案：①便利店员凭 POS 机购物小票开具发票，开票后，要在购物小票上加盖“发票已开”印章。

②便利店员要根据实际销售的商品品类与金额开具发票。

③需要开具增值税发票的客户，凭税务登记证副本等证件和便利店购物小票，到公司财务部门指定地点换开增值税发票。

④顾客以购物券、礼品券、代金券等进行消费，门店不得开具发票。

44、单选 便利店与配送中心收货交接时出现异常，填写《配送问题报告单》，其主要责任类型可能包含（）责任。

- A、配送中心作业责任
- B、便利店员责任
- C、促销人员责任
- D、上级主管部门责任

正确答案：A

45、单选 下列哪种行为属于不按规定使用发票的行为（）。

- A、按照页码顺序开具使用发票
- B、扩大范围使用发票
- C、拒绝使用私自印制、伪造的发票
- D、对销售退回开具红字发票

正确答案：B

46、多选 下面选项属于品类管理的长期效益体现的是（）。

- A、强化企业策略
- B、市场份额的增长
- C、减少缺货现象
- D、提升消费者价值

正确答案：A, D

47、单选 消费者购买决策的过程是（）。

- A、产品种类决策→产品属性决策→产品品牌决策→时间决策→数量决策→付款方式决策
- B、产品种类决策→产品品牌决策→产品属性决策→时间决策→数量决策→付款方式决策
- C、产品种类决策→产品属性决策→产品品牌决策→数量决策→时间决策→付款方式决策
- D、产品属性决策→产品种类决策→产品品牌决策→时间决策→数量决策→付款方式决策

正确答案：A

- 48、单选 对当场取得专用发票的，购买方如发现发票开具错误，应（）。
- A、要求销货方重新开具专用发票；
- B、要求销货方修改；
- C、要求销售方报税局部门备案；
- D、领取后，向购买方主管税务部门报备。

正确答案：A

- 49、单选 建议订单是有规律的，可以通过科学的公式计算得出，公式为（）。
- A. 建议订单=库存控制目标-现有实物库存
- B. 建议订单=库存控制目标-有效库存
- C. 建议订单=现有实物库存-有效库存
- D. 建议订单=库存控制目标+现有实物库存-在途库存

正确答案：B

- 50、单选 品类管理是零售商和供应商合作，将品类视为策略性事业单位来经营的过程，专注于实现（）需求，最终提升企业经营业绩。
- A、大多数顾客
- B、大多数消费者
- C、少数消费者
- D、绝大多消费者

正确答案：B

- 51、单选 为控制便利店损耗，对于食品及有（）的商品，必须定期检查保质期。
- A、销售
- B、保质期
- C、周转
- D、退货

正确答案：B

- 52、填空题 收货的主要内容包括交易所验收、（）和质量验收。

正确答案：数量验收

53、单选 盘点原理是判断便利店商品（）。

- A、账实相符
- B、完整盘点
- C、收少不收多
- D、团结协作

正确答案：A

54、单选 海龙燃油宝空瓶展示的方法属于推销方式中的（）。

- A、假设法
- B、直接法
- C、二择一法
- D、例证法

正确答案：D

55、单选 属于实现与顾客成交时机的为（）。

- A、重大异议处理完成时
- B、顾客否定商品时
- C、顾客犹犹豫豫时
- D、顾客不接受商品时

正确答案：A

56、问答题 简述提高顾客满意度的方法。

正确答案：提高顾客满意度可以从提高企业形象、提供合适的商品、提高服务水平、加强与顾客的沟通、维系与顾客的感情、改善门店环境方面着手。

57、多选 收货流程中的收货包括（）。

- A、指定区域
- B、单据核对
- C、实物验收
- D、单据签字
- E、系统记账
- F、商品上架

正确答案：A, B, C, D, E, F

58、填空题 中国石化非油品业务发展的目标是把中国石化成品油零售网络打造成为（）、服务精良、具有较强竞争力和品牌价值的综合性服务网络。

正确答案：功能完备

59、填空题 在会计核算体系中，非油品商品进销存明细信息通过（）采集，销售成本通过系统自动结转，汇总信息通过软件接口定期导入现有核算系统。

正确答案：便利店业务管理系统

60、填空题 压缩天然气加气站的英文缩写是（）。

正确答案：CNG

61、单选 不参与盘点的商品是（）。

- A、库存商品
- B、冰柜商品
- C、加油区堆头商品
- D、自用品

正确答案：D

62、单选 加油作业人员收取营业款后，正确的做法是（）。

- A、交给值班站长
- B、装入工作服口袋
- C、投入保险柜
- D、交给银行

正确答案：C

63、单选 门店前台报表中可以看到（）的业务单据报表。

- A、要货单
- B、进货单
- C、退货单
- D、调价单

正确答案：A

64、单选 门店发起要货申请，经主管部门审批确认后，由供应商直接送货到门店，这种订货类型是（）

- A、指令性订货
- B、配送商品订货
- C、新品订货
- D、直送商品订货

正确答案：D

65、问答题 请简述外部偷盗的防范措施。

正确答案：（1）商品应防盗陈列：从威慑的角度布置门店，商品须陈列在便利店员工可以监控的范围内；

（2）店内使用防盗设备：如安装摄像监控探头、球面镜等；

（3）注意观察：注意带包顾客购买行为；团队进店时，应随时留意；

（4）委婉提醒：对于边走边吃的顾客，要口头委婉提醒；即使顾客确有私自夹带的现象，也要礼貌的询问“您买的某某商品是否需要包装（结账）”。

（5）按规定处理扒窃者。发现扒窃者，要按照公司的程序或依法查办；不可以随意拘禁顾客；对于惯窃情节轻、商品价值低、未成年扒窃者、须口头警告，采取和解的处理方式；对于情节较重且认错态度较差的，须移交公安机关处理。

66、单选 该项指标主要是针对当月非油品销售额同上年同期销售额的同比变化和上月销售额环比变化进行直观的比较，从而反映当期销售额的同环比变化趋势。这属于（）。

- A. 分品类销售进度完成情况
- B. 进销存分析报表
- C. 商品库存结构分析
- D. 月度销售额同环比数据对比

正确答案：D

67、问答题 中石化一向重视油品质量，作为营销人员应该发挥什么作用？

正确答案：（1）有责任正确识别顾客的需要和要求。

（2）将顾客的要求正确传达给上级部门

（3）确保顾客的订货正确而及时地得到满足

（4）给予顾客适当的产品使用指导、培训和技术性帮助

（5）做好售后服务，确保他们的满意能持续下去

（6）收集顾客有关产品和服务的意见，将其反映到公司各有关部门。

68、多选 便利店调拨商品流程主要包含调拨申请和（）等。

- A、单据制作
- B、交接前准备
- C、调拨商品交接
- D、调拨后工作

正确答案：A, B, C, D

69、单选 退货时要注意商品账实相符，重点避免发生退货时（）。

- A、收少不收多
- B、账实相符
- C、账面库存过大
- D、账面库存不足

正确答案：D

70、单选 便利店零售香烟应取得（）。

- A、烟草专卖许可证
- B、营业执照
- C、流通许可证
- D、健康证

正确答案：A

71、单选 在POS机上交款金额录入结束后，一定要按（）键保存并打印交款记录。

- A、交班
- B、日结
- C、合计
- D、交款

正确答案：C

72、单选 人员推销最重要的是（）。

- A、丰富的人脉
- B、健康的形象
- C、积极的推销心态
- D、丰富的商品知识

正确答案：C

73、多选 基本店的核心指标包括（）。

- A、单店日均销售额不少于 300 元
- B、单品数量不少于 260 种
- C、配备 POS 系统
- D、立式冰柜不少于 2 门

正确答案：A, B, C

74、单选 与顾客沟通时不但要善于表达还要（）。

- A、善于倾听
- B、善于表现自己的技巧
- C、善于表现自己的专业知识
- D、善于打听顾客

正确答案：A

75、单选 处理顾客异议正确的态度不包括（）。

- A、诚恳欢迎顾客提出异议
- B、若是顾客存在明显理解错误，争锋相对与其辩驳
- C、认真听取，表示出关心和兴趣
- D、必须实事求是，不能欺瞒顾客

正确答案：B

76、单选 标准店日均销售额要求（）。

- A、小于 300 元
- B、不小于 300 元
- C、不小于 800 元
- D、不小于 1500 元

正确答案：C

77、填空题 “咔咔”是“CarCare”的英文音译，立意为（）。

正确答案：干净、快速、完美

78、填空题 汽车用品区因为所售产品多为化工产品和汽车附属用品，会影响顾客对食品、饮料的消费感观，应设置在店内（）的位置。

正确答案：不醒目

79、单选 高效产品组合就是（）。

- A、库存优化
- B、管理优化
- C、品类优化

D、以上都不是

正确答案：C

80、问答题 简述门店商品月度盘点步骤.

正确答案：1、接收总部下发的盘点通知，盘点之前处理好未处理的验收单、退货单，并完成前台日结操作，盘点之前不要做销售；

2、点击盘点选项；

3、选择月盘点，录入盘点日期；

4、输入或扫商品；

5、逐个录入盘点商品数据；

6、待所有商品盘点完毕后，保存盘点数据，按（上页）键做盘点结账，系统提示输入当前操作员密码；

7、输入密码后，盘点记账完毕；

8、通讯，盘点结束。

81、单选 泵岛销售可采取托盘陈列等（ ）陈列销售方式。

A、移动货架陈列

B、收银台陈列

C、前进陈列

D、普通货架陈列

正确答案：A

82、多选 门店通道的走向设计和宽度设置是根据（ ）等来确定的，既不造成阻塞不畅的感觉，又不能影响商店的经济效益。

A、商店规模

B、预计客流

C、商品品种

D、门店性质

正确答案：A, B, C, D

83、单选 标准店装修设计要求营业面积在（ ）。

A、小于 30 平方米

B、不小于 30 平方米

C、不小于 60 平方米

D、不小于 100 平方米

正确答案：B

84、单选 制做商品摆位图首先要进行（ ）工作。

A、库存分析

B、进销分析

C、销售结构分析

D、销售预测分析

正确答案：C

85、多选 非油品业务投资管理中，除（）外，其他非油品业务投资应以引进的合作公司投资为主。

- A、便利店业务
- B、洗车业务
- C、快餐项目
- D、汽车美容

正确答案：A, B

86、单选 商圈内居民人均拥有车辆数越多，对（）的需求量越大。

- A、便捷服务
- B、成品油和便利店商品
- C、汽车养护
- D、快餐

正确答案：B

87、多选 非油品业务财务管理及会计核算的基本原则是（）。

- A、预算单独核定
- B、业务单独核算
- C、资金统一调度
- D、资产统一调配
- E、商品统进分销

正确答案：A, B, C, D, E

88、问答题 简述门店直送验收操作过程。

正确答案：直送：1、在前台销售界面，打开（验收）模块；
2、在打开的窗口，点击（增加）按钮，打开验收单录入窗口；
3、输入或选择需要验收的采购单号，下面显示出验收的商品明细；
4、修改商品的实到数量，有保质期的商品录入生产日期，未收货商品的实到数量输入0；
5、修改完毕后，保存单据，记账单据；
6、通讯。

89、问答题 收付油量误差大的处理方法是？

正确答案：重新检尺，测温；检查流程是否有误；重新检查计算是否有错误。

90、单选 新开门店的二图一表由（）制定，门店严格执行。

- A、加油站
- B、片区公司
- C、站长
- D、上级管理部门

正确答案：D

91、单选 收银设备不使用时，（）。

- A、拆零装箱

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/108067040126006073>