

石化油直销考试：市场营销考试答案（强化练习）

1、单选 黄金陈列线陈列的商品一般占整个货架销售量比重的（）

- A、10%
- B、20%
- C、30%
- D、40%

正确答案：D

2、单选 成功促销的关键因素之一是加强现场视觉的刺激和促（江南博哥）销气氛营造，要达到这一点可以采用的方法是（）。

- A、使用价格策略
- B、加强销售人员的形象、销售能力和广告 POP 的使用
- C、使用公共关系策略
- D、免费试用

正确答案：B

3、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

4、单选 便利店营业员为顾客服务时其语言要求（）。

- A、发音准确，和顾客语言一致
- B、目光注视，和顾客保持交流
- C、增加手势，有助于信息传递
- D、保持微笑，有利于顾客接受

正确答案：A

5、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

6、单选 顾客投诉处理的步骤是（）。

- A、接待顾客→转换场所→聆听投诉→郑重致歉→解决提议→感谢顾客→送别顾客→后续处理
- B、接待顾客→聆听投诉→转换场所→郑重致歉→解决提议→感谢顾客→送别顾客→后续处理

C、接待顾客→转换场所→郑重致歉→聆听投诉→解决提议→感谢顾客→送别顾客→后续处理

D、接待顾客→转换场所→聆听投诉→郑重致歉→感谢顾客→解决提议→送别顾客→后续处理

正确答案：A

7、单选 便利店直送商品退货记账时，某种商品账面数量小于实际退货数量，则（）。

A、账面负库存

B、后台显示为未记账

C、生成盈亏单

D、无法记账

正确答案：B

8、单选 （）有几万种甚至更多商品，商业超市也有几万种，满足消费者比较长的一个购物周期所需要的各种商品。

A、便利店

B、专卖店

C、小超市

D、大型百货商场

正确答案：D

9、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。

10、填空题 插旗一般设置在店外的（）或花坛附近，起到形象宣传作用，烘托浓厚的经营气氛。

正确答案：油站入口

11、单选 当货架、堆头、餐台、雪糕柜、冰柜等地方有（）时需及时补货。

A、残损

B、瑕疵

C、空缺

D、坏品

正确答案：C

12、单选 便利店漏扫码或错扫码，导致销售串码，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：A

13、单选 在后台给门店做要货时，要货数量（）。

- A、要货数量必须大于或等于最小配货数量
- B、要货数量不必遵循最小配货数量
- C、要货数量为最小配货的整数倍
- D、要货数量必须大于或等于最小配货数量，且要货数量为最小配货的整数倍

正确答案：B

14、问答题 请简述滞销品淘汰注意事项。

正确答案：1、做好宣传，促进销售。

- 2、集中陈列，带动人气。
- 3、忌喧宾夺主，影响正常商品销售。
- 4、价格设计合理简单，有吸引力。

15、单选 促销活动一般的延续时间为（）。

- A、一个月
- B、两个月
- C、一周
- D、不宜过长或过短

正确答案：D

16、单选 增值税专用发票如果开具时填写错误，正确的处理办法的是（）。

- A、划掉错误部分，签名盖章后，在旁边重填。
- B、另行开具增值税专用发票，并在误填的增值税专用发票上注明“误填作废”四字
- C、另行开具增值税专用发票，并销毁错误发票
- D、报送税局部门备案后，重填。

正确答案：B

17、单选 促销话术“您看要大的还是小的？”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：C

18、单选 按照易捷便利店运营手册上的标准，顾客退货时，原则上超过（）元的退货交易须报上级部门批准后才能进行。

- A、20
- B、50

C、100

D、200

正确答案：C

19、单选 订货时的“安全库存天数”要根据门店位置、实际经营情况等因素，由（）确定。

A、各省市公司

B、便利店员

C、配送中心

D、供应商

正确答案：A

20、单选 加油站便利店入口的地方适宜摆放（）。

A、儿童用品

B、滞销商品

C、过季商品

D、有吸引力的商品

正确答案：D

21、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

22、单选 便利店的食品、日用品等，属于（）商品。

A、常规品类

B、偶然/季节性品类

C、便利性品类

D、特殊性品类

正确答案：A

23、单选 销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，也要承担（）。

A、赔偿责任

B、社会责任

C、管理责任

D、民事责任

正确答案：A

24、单选 大客户决策层往往是（）。

A、决策者、使用者、影响者

B、决策者、技术把关者、影响者

- C、决策者、使用者、技术把关者、受益者
- D、决策者、使用者、技术把关者、影响者

正确答案：D

25、单选 易捷便利店根据管理分类标准可分为（）类。

- A、2
- B、3
- C、4
- D、6

正确答案：C

26、问答题 请简述商品防盗措施安全检查的主要内容。

- 正确答案：**（1）便利店大门和门锁是否结实有效；
（2）防盗门、防盗窗是否有效；
（3）监控设备和球面镜是否有效；
（4）商品是否防盗陈列，贵重商品摆放位置是否合理。

27、多选 品类策略中营销策略主要有（）。

- A、提高客单价
- B、成本领先
- C、刺激购买
- D、维护形象

正确答案：A, C, D

28、单选 营业员向顾客说：您吃瓜子会口渴，我建议您再来两瓶绿茶，这样更爽！这属于（）。

- A、替代提议法
- B、超值提议法
- C、搭配提议法
- D、建议提议法

正确答案：C

29、单选 门店常规商品销售错误事项的为（）。

- A、不是每一个商品销售都要录入 POS 机，忙的时候可以先记下来后补刷
- B、严禁私自进货、赊销、代销
- C、日常销售收款找零要唱收唱付
- D、便利店有偿提供购物袋

正确答案：A

30、单选 陈列位置随着销售目标的不同进行经常的调整，这需要依靠（）给予商品适当的配置位置。

- A、便利店工作人员
- B、二图一表
- C、地市公司巡站检查

D、下文通知

正确答案： B

31、多选 便利店货架大面积空位，不仅仅会造成销售的直接损失，还会使企业损失一批固定客户，造成货架大面积空位的原因有（）。

- A、配送中心配送货物不及时
- B、门店订货不足
- C、采购部门采购品种丰富
- D、便利店人员补货不及时

正确答案： A, B, D

32、多选 属于易捷便利店便利性品类商品的有（）。

- A、创口贴。
- B、情人节巧克力、春节的年货。
- C、传真、代理金融类服务。
- D、圣诞礼品。

正确答案： A, C

33、多选 到中国石化加油的客户多为（），为非油品业务发展提供了优质客户资源。

- A、政府机关人员
- B、忠诚度高
- C、消费能力强
- D、中高端顾客

正确答案： B, C, D

34、单选 大型店铺的次级商圈距离或来店时间应在（）。

- A、4 公里以内。
- B、3 公里以内。
- C、顾客来店时间 20 分钟以内。
- D、顾客驾车来店 40 分钟以内。

正确答案： D

35、多选 便利性品类特点是（）。

- A、加强该零售商‘一站式’购物的形象。
- B、便利性品类帮助加强零售商门店的形象，为额外的‘便利性’购买提供机会。
- C、为便利店利润的增长提供机会。
- D、品项占比 10%-15%。

正确答案： A, B, C

36、填空题 零售货架区陈列商品较多，摆放要有利于 顾客在店内穿行，通常应采用（）陈列，以不遮挡顾客对快餐区的视线并且行走方便为宜。

正确答案： 斜向

37、单选 每班结束后，便利店员在 POS 机上打印当班时间段的“（）”，与当班营业款核对一致后上交记账员。

- A、收款员销售报表
- B、盘点表
- C、进销存报表
- D、交接班表

正确答案：A

38、多选 （）属于顾客流失的原因。

- A、商品质量问题
- B、服务差
- C、缺乏创新
- D、自然死亡

正确答案：A, B, C, D

39、单选 有形或无形地影响最后购买决策的人是（）。

- A. 影响者
- B. 采购者
- C. 使用者
- D. 发起者

正确答案：A

40、单选 盘点时形成差异，查找原因时首先要对差异商品进行重新（）。

- A、销售
- B、盘点
- C、配送
- D、调拨

正确答案：B

41、单选 冲动型购物行为在购物过程中，易受外界因素的影响，靠一时的心血来潮，很少考虑（）情况。

- A、式样或花色
- B、花色或适用
- C、价格或适用
- D、式样或价格

正确答案：C

42、单选 便利店是满足顾客（）为主要目的的零售业态。

- A、计划性需求
- B、冲动性需求
- C、便利性需求
- D、经济性需求

正确答案：C

43、单选 促销新策略中的心理促销策略有（）。

- A、利用好奇心理出奇制胜
- B、让利促销
- C、加强服务促销
- D、现金返券

正确答案：A

44、单选 关于便利店库房安全检查方面，下列说法错误的是（）。

- A、库房内应无蛛网、无蚁穴、无鼠洞及无其它虫害巢穴
- B、库房地面和货架应干净整洁
- C、库房通道可以随意堆放物品，影响通行
- D、库房严禁吸烟

正确答案：C

45、单选 审核 POS 机班结报表时，记账员登录系统操作班结，打印班结报表，由（）审核并和便利店员签名确认。

- A、站长
- B、主管部门
- C、领班
- D、记账员

正确答案：A

46、填空题 顾客是企业的（），是企业服务对象。

正确答案：目标市场

47、单选 便利店库房货架上存放同种商品，需要在最顶层包装箱左上角粘贴货品标签，一个（）一个标签。

- A、大类
- B、货架
- C、包装箱
- D、单品

正确答案：D

48、单选 下列说法中，不符合安全管理规定的是（）。

- A、保险柜随手乱码
- B、营业室的门随手关闭
- C、加油站的同事可以随意出入营业室
- D、大额现钞应随时放入保险柜

正确答案：C

49、单选 订货时为了防止不确定因素的影响，而准备的缓冲库存天数，称为（）天数。

- A、订货周期
- B、允收期

- C、安全库存
- D、调整量

正确答案：C

50、单选 在发票管理中，实行谁开发票谁负责。对不按规定填写发票，且将发票付出无法追回，被上级或税务部门查处要罚款的情况，应给责任人以（）的罚款。

- A、相同数额
- B、双倍
- C、三倍
- D、五倍

正确答案：A

51、单选 （）就是对店内商品进行全部或部分的清点，以准确掌握商品实际情况的行为。

- A、交接班
- B、盘点
- C、理货
- D、清洁

正确答案：B

52、单选 便利店在销售烟草前，必须事先取得（）后方可经营。

- A、烟草零售专卖许可证
- B、酒类零售许可证
- C、保健品经营许可证
- D、图书音像经营许可证

正确答案：A

53、单选 便利店员工在（）时，应检查所有商品的保质期是否在允收期内。

- A、订货
- B、盘点
- C、退货
- D、收货

正确答案：D

54、单选 将丛书或套书叠加在一起的陈列方式是（）

- A、定位陈列
- B、码堆陈列
- C、岛式陈列
- D、关联陈列

正确答案：B

55、问答题 简述订货引起的损耗原因及防损措施。

正确答案：损耗原因：

①订货量太多，订货品种并非适销对路，导致商品积压、变质。

②订货过程商品重复录入等操作失误。

防损措施：

①充分的了解商品库存状况与销售状况。

②订货须由专人负责，填写订货单要仔细认真。

③学会订货公式的计算方法，适量订货。

④加强订货管理，大量订货时，必须向主管部门报批。

56、填空题 临期商品处理流程分为：临期商品检查、（）、上报主管部门。

正确答案：现场确认

57、单选 某便利店5月份食品类销售金额为5.71万元，月末盘点库存金额为7.88万元，假设当月平均库存为恒定值，则便利店食品类周转天数约为（）。

A、40天

B、41天

C、42天

D、43天

正确答案：B

58、填空题 车流量周监测表中监测的车流量是指（）所有车辆数量。

正确答案：所监测道路通过的

59、填空题 客户用卡需求按照卡片营销数量的（）倍预计。

正确答案：1.5-2

60、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

61、单选 堆头陈列包括店内割箱堆头陈列、加油区泵岛的两侧和门店橱窗之外或门店入口两侧。其中（）不符合堆头陈列的要求。

A、堆头（托盘）可安放在泵岛两侧、门店橱窗之外或店内，但不能影响顾客加油或进出门店

B、堆头（托盘）与泵岛水平中心线对齐。商品在店内进行堆头陈列时，应采取最上层外包装斜开陈列方式

C、商品须整齐稳妥的码放在托盘上，且码放商品外边缘尽可能与托盘底边缘对齐

D、托盘商品码放高度距离加油区地面不得超过1.5米，且需考虑托盘允许的承重范围

正确答案：D

62、多选 下属于导购规范用语的是（）。

- A、您好，请问（还）需要什么吗？
- B、您好，我们**商品正在搞促销，请看看吧？
- C、您好，这是我们推出的新品，了解一下吧？
- D、您好，欢迎光临

正确答案：A, B, C

63、多选 对进入门店库存的商品进行检查时，检查的商品包括（）。

- A、中央仓送货
- B、供应商送货
- C、顾客的退货
- D、门店的调拨

正确答案：A, B, C, D

64、多选 处理顾客投诉的原则是（）。

- A. 有章可循
- B. 及时处理
- C. 分清责任
- D. 留档分析

正确答案：A, B, C, D

65、单选 为防止引人注目，便利店清点现金时必须在（）进行。

- A、办公室内
- B、收银台处
- C、便利店角落处
- D、壁柜处

正确答案：A

66、单选 货架上摆放的商品，应将商品的说明、标牌、价签等（）顾客定位摆放。

- A、背向
- B、面向
- C、侧向
- D、远离

正确答案：B

67、单选 肾病型血清蛋白电泳结果显示明显升高的是哪种蛋白区带（）

- A. 清蛋白
- B. α 1-球蛋白
- C. α 2-球蛋白
- D. β -球蛋白
- E. γ -球蛋白

正确答案：C

68、单选 收款台与货架，冰箱、餐台与货架之间的通路一般设为（）厘米。

- A、60
- B、70
- C、90
- D、120

正确答案：D

69、单选 对于（）报损，便利店要书面说明造成损耗的具体原因。

- A、价值
- B、大额
- C、赠品
- D、临期

正确答案：B

70、单选 属于产品方面异议产生的原因为（）。

- A、推销品价格
- B、顾客的消极心理
- C、顾客支付能力
- D、推销员不力

正确答案：A

71、单选 一旦发生食品安全一般事故，如果问题商品确属商品内在质量问题的，应与供应商按照（）进行处理。

- A、采购合同约定
- B、问题商品货款的双倍罚金
- C、问题商品货款的三倍罚金
- D、问题商品货款的五倍罚金

正确答案：A

72、问答题 便利店商品陈列应遵循哪些原则？

正确答案：便利原则、安全原则、有效利用空间原则、先进先出原则、整齐清洁原则。

73、单选 关于便利店商品安全检查方面，下列说法错误的是（）。

- A、食品与非食品分开存放
- B、普通商品与贵重商品分开存放
- C、食品可以与化学品或汽车用品相邻摆放
- D、赠品与正品分开存放

正确答案：C

74、单选 便利店商品动销率（），说明便利店商品存在滞销风险。。

- A、等于0
- B、小于100%
- C、等于100%
- D、大于100%

正确答案： B

75、单选 订货当天尚未到达，但将会在本次订货到达前抵达门店的商品，称为（）。

- A、在途商品
- B、主动配送
- C、安全库存量商品
- D、订货周期

正确答案： A

76、多选 系统中可以将报表数据或单据导出为（）。

- A、EXC、EL
- B、TXT 文本
- C、HTML
- D、RTF

正确答案： A, B, C, D

77、单选 人员访问法可以获得较为准确的调查结果，具体表现为（）。

- A、调查员可以当面引导被访者
- B、调查员可以观察被访者的肢体动作和表情
- C、被访者受到尊重
- D、不确定

正确答案： B

78、单选 进行保质期管理，收货时要求检查所有商品的保质期是否都在公司规定的（）内。

- A、允收期
- B、临期日期
- C、生产日期
- D、退货日期

正确答案： A

79、多选 哪些商品适合收银台陈列（）。

- A、大众香烟
- B、润滑油
- C、进口汽车香水
- D、香皂、洗发水
- E、名贵的酒水

正确答案： A, C, E

80、单选 高级店的核心指标要求店内营业面积应不少于（）平方米。

- A、30
- B、40
- C、50

D、60

正确答案：D

81、多选 下列各项中，属于《个人所得税法》规定的免税项目有（）。

- A. 保险赔款
- B. 退休工资、离休工资
- C. 转让自用2年，并且是唯一的家庭生活用房取得的所得
- D. 残疾、孤老人员和烈属的所得

正确答案：A, B

参考解析：本题考核个人所得税的法定免税项目。个人转让自用达5年以上，并且是唯一的家庭生活用房取得的所得，暂免征收个人所得税，选项C不正确；残疾、孤老人员和烈属的所得属于减税项目，不属于免税项目，选项D不正确。

82、填空题 配商品订货是由门店发起要货申请，经主管部门审批确认后，由（）直接送货到门店。

正确答案：供应商

83、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

84、多选 卧式冰柜陈列冰淇淋、雪糕及冷饮等商品，这类商品的陈列须注意（）。

- A、需要前进陈列。
- B、商品依据品牌、包装形态、口味等，依次分区分类整齐码放。
- C、价签贴须正面朝上，贴在冰柜玻璃面一侧。
- D、尽可能不要遮挡顾客视线。

正确答案：B, C, D

85、填空题 按照退货接受对象不同，退货分为（）和统配商品退货两种类型。

正确答案：直配商品退货

86、多选 顾客以（）等进行消费，门店不得开具发票。

- A、购物券
- B、礼品券
- C、代金券
- D、信用卡

正确答案：A, B, C

87、单选 已保存的门店盘点单据可以在（）进行查询。

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/175203032321011214>