

石化油直销考试：市场营销（三）

1、单选 （）加强了零售商一站式购物的形象，为便利店的利润增长提供机会。

- A、偶然性品类
- B、季节性品类
- C、便利性品类
- D、特殊性品类

正确答案：C

2、单选 商品陈列表与（）相对应，同（江南博哥）时此项图表为门店提供了货架和大类商品在门店的陈列位置。

- A、门店布局图
- B、货架布局图
- C、商品摆位图
- D、门店设计图

正确答案：A

3、多选 数据分析方法包括（）。

- A. 列表法
- B. 对比法
- C. 作图法
- D. 走势分析法

正确答案：A, C

4、多选 退货交接前准备包括（）。

- A、单据核实
- B、商品整理
- C、约定时间
- D、调拨退货

正确答案：A, B, C

5、单选 查询某一段时间内收款员销售某单品或全部单品总交易情况，可以在前台（）报表中进行查询。

- A、单品销售查询
- B、分类销售查询
- C、客单查询报表
- D、销售流水查询报表

正确答案：A

6、单选 便利店库房正品区根据货品贵重程度分为普通商品存放区和（）商品存放区。

- A、指定
- B、特殊

- C、贵重
- D、残损

正确答案：C

7、多选 （）通常是加油站便利店店内顾客流最多区域。

- A、地堆
- B、快餐台
- C、收银台
- D、展示柜

正确答案：C, D

8、单选 向顾客推介商品时要（）。

- A、介绍商品的产地优势
- B、介绍商品制造方式
- C、抓住商品的特点
- D、将 商品的说明书给顾客

正确答案：C

9、问答题 请简答在制作两图一表时需注意哪几点？

正确答案：（1）货架规格标准化。商品陈列使用的货架应尽量标准化，同一区域、类型便利店统一货架规格。

（2）商品相关资料健全。每一种商品都要建立尺寸、规格、重量、进价、售价、毛利率、最小订货量、照片等基本资料档案。

（3）充分利用实验架。在配置商品时，利用实验货架进行商品预陈列，查看陈列效果。

10、单选 商品的码放与运输必须符合安全要求，收货作业不能与（）作业冲突，防止意外事故的发生。

- A、退货
- B、油品
- C、调拨
- D、快餐加工

正确答案：B

11、单选 L型支架的主要作用是（）。

- A、通常与跳跳卡结合使用
- B、美化商品堆头
- C、展示商品价格或促销信息
- D、以上都不对

正确答案：C

12、单选 了解主管部门安排的促销活动计划，提前（）订足促销商品。

- A、一周
- B、两周

- C、三周
- D、一个月

正确答案：A

13、多选 待配送数据主要来源包括（）。

- A、门店要货
- B、主动配送
- C、系统日结后自动产生
- D、以上都是

正确答案：A, B

14、单选 料类商品在店内地面、移动货架及托盘上采用（）。

- A、横向陈列
- B、纵向陈列
- C、分区分位陈列
- D、堆头陈列

正确答案：D

15、单选 对一些不认为中石化、中石油的品牌有显著差异的用油企业，我们要提供完善的（），通过各种途径提供有利于本企业的产品和信息，使客户确信自己购买决定的正确性。

- A. 售前服务
- B. 售中服务
- C. 售后服务
- D. 无偿服务

正确答案：C

16、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

17、填空题 便利店发票要存放在（）。

正确答案：保险柜

18、单选 便利店参考 ABC 分类管理方法订货时，（）类商品要保障充足库存。

- A、A 类
- B、B 类
- C、B、C 类
- D、A、B 类

正确答案：A

19、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

20、单选 关于杀虫剂的使用，下列说法正确的是（）。

- A、不可使用杀虫剂
- B、非食品可以使用杀虫剂
- C、食品包装材料可以使用杀虫剂
- D、应防止污染食品

正确答案：D

21、单选 下列关于发票内容填开的说法中，错误的是（）。

- A、开具发票应使用中文，特殊情况可同时使用一种民族文字或外国文字
- B、填开发票必须项目齐全、内容真实、字迹清楚，不得涂改、描写、挖补等
- C、发票金额计算必须正确，大小写保持一致
- D、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罚款的，应由财务部门承担责任

正确答案：D

22、多选 易捷标志色彩标准中有（）等色彩。

- A、绿色
- B、墨绿色
- C、红色
- D、明黄色

正确答案：A, B, C, D

23、单选 在（）功能模块可以将门店商品的库存上下限申请单在 EXCEL 中制作完成后，直接导入到系统中。

- A、商品辅助属性
- B、便利店库存上下限调整审批
- C、商品主档
- D、可销售商品查询

正确答案：B

24、问答题 常见的促销广告有哪些？

正确答案：地插旗、地贴膜、收银台贴、吊旗和各类海报。

25、单选 下列宣传工具中（）不适合易捷便利店使用。

- A、户外大型广告牌
- B、挂旗
- C、移动广告牌

D、跳跳卡

正确答案：A

26、填空题 门店在接到主管部门价格调整通知后，首先在 POS 机系统上进行（），然后在规定时间暂停销售，尽快更换新的价格标签并恢复正常销售。

正确答案：通讯确认

27、单选 运用反驳法时要注意态度和语气，不要引起顾客的反感。不应该（）。

- A. 说服有力，事实清楚
- B. 直接否定顾客的观点
- C. 态度良好
- D. 注意沟通方式

正确答案：B

28、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

29、多选 高效补货的目标是以最小化的库存成本最迅速地满足消费者的需求。达成此目标是通过在正确的时间、提供正确的数量、将正确的产品送到正确的地点。其中正确的数量包括（）。

- A、订单准确率
- B、订单品种满足率
- C、库存控制目标
- D、残损率

正确答案：A, B, C, D

30、单选 WEBPOS 中制作要货单时，需要删除其中的一条要货明细时，使用的是（）。

- A、行清
- B、返回
- C、删除
- D、删除明细

正确答案：D

31、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

32、单选 常态促销一般选择哪类商品（）。

A. 高价高毛利

B. 低价低毛利

C. 高价低毛利

D. 低价高毛利

正确答案：A

33、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

34、多选 货架的下段位置适合陈列（）的商品。

A、体积较大

B、易碎

C、分量重

D、低毛利

正确答案：A, B, C, D

35、单选 某公司 3 月非油品利润为 150 万元，4 月利润为 160 万元，该公司 2、3、4 月末非油品在职人数分别为 580、600、615，计算人均利润额 4 月环比增幅（）。

A、0.254 万元

B、0.263 万元

C、0.009 万元

D、0.010 万元

正确答案：C

36、多选 影响便利店形象的因素主要有（）。

A、商品品种

B、营业员服务水平

C、地理位置

D、卫生环境

正确答案：A, B, D

37、单选 下列属于商业环境方面的资料的是？（）

A. 财务资料

B. 统计资料

C. 市场容量

D. 业务资料

正确答案：C

38、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

39、单选 关于天黑后便利店突然停电的保安措施方面，下列说法错误的是（）。

A、收银员迅速将收银机抽屉锁好

B、店长要派人员到收银台附近及卖场，防止偷抢现象的发生

C、立即驱赶顾客离开

D、如无备用发电设备，则应用诚恳的语言委婉劝告顾客离开

正确答案：C

40、问答题 毒物按其致毒作用可划分为哪四种毒物？

正确答案：刺激性、麻醉性、窒息性、致癌性

41、单选 通常不是便利店发生的退货的原因是（）。

A、商品质量问题

B、商品临期

C、商品召回

D、商品滞销

正确答案：D

42、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

43、单选 “易捷”便利店的“海龙”燃油宝，属于“易捷”便利店的（）商品。

A、常规品类

B、偶然/季节性品类

C、便利性品类

D、目标品类

正确答案：D

44、单选 从事食品加工经营的便利店必须具备（），员工必须具备《健康证》。

- A、食品流通许可证
- B、酒类零售许可证
- C、保健品经营许可证
- D、乳制品证

正确答案：A

45、单选 准备盘点仓库时，清点每一个货架商品品种的总数，与（）上的总数是否一致，检查有没有遗漏。

- A、盘点表
- B、货架
- C、台账
- D、初盘

正确答案：A

46、问答题 简述顾客购买行为的类型。

正确答案：顾客购买行为的类型分为习惯型、理智型、冲动型、情感型、疑虑型、经济型、不确定型等购买行为。

47、单选 便利店设备安全检查，不包括检查（）。

- A、店内 POS 机
- B、展示柜
- C、摄像头
- D、商品

正确答案：D

48、单选 对“小气”型顾客的服务方法是（）。

- A、采用“抚摸”的方法，热情招呼，尽情赞美，同时要提醒顾客让他感觉占到便宜
- B、不用理睬，这种顾客没有什么价值
- C、提供快速服务，让这种小气的顾客没时间做出反应
- D、尽量帮助这种顾客寻找便宜的商品

正确答案：A

49、单选 便利店清洁操作的主要目的是（）。

- A、体现中国石化高端品牌形象
- B、营造干净整洁、舒适温馨的购物环境
- C、实现差异化营销
- D、培养目标顾客

正确答案：B

50、单选 便利店员在整理商品和补货时应先（），确保上架商品整洁、完好。

- A、退货
- B、调拨商品

- C、下架商品
- D、清洁商品

正确答案：D

51、单选 自动补货设置便利店最低库存时，如发生商品销售后应立即订货，则需要将最低库存设置为（）。

- A、0
- B、1
- C、与最高库存相同
- D、与最小订货量相同

正确答案：C

52、问答题 请简述商品订货环节防损的措施。

正确答案：（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；

53、单选 对门店搞促销正确的认识是（）。

- A、促销要有新创意
- B、模仿别人促销方式就是硬道理
- C、促销可以天天搞、月月搞、年年搞
- D、销量不好的时候才用促销

正确答案：A

54、单选 已开具过的发票存根和《发票领用存登记册》，应当保存年限（）。

- A、三年
- B、四年
- C、五年
- D、六年

正确答案：C

55、多选 为了使每次订货数量相对准确，能够（），在订货时严格审核订单是非常重要的一个环节。

- A、满足销售需要
- B、满足库房需要
- C、不积压库存
- D、积压库存

正确答案：A, C

56、单选 品类管理通过强调向消费者提供（）来提高企业的营运效果。

- A、超值的产品
- B、超值的服务
- C、很好的服务

D、超值的产品和服务

正确答案： D

57、单选 收银台背柜通常用来陈列（）等商品。

- A、饮料
- B、糖果
- C、彩票
- D、烟酒

正确答案： D

58、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。

59、单选 商品（）要充分利用有效空间，以最简洁、美观的方式向顾客展示、介绍商品。

- A、陈列
- B、选购
- C、运输
- D、库存

正确答案： A

60、单选 盛锡福帽店的“盛锡福”、辽宁粮油进出口公司的“红梅”商标是（）。

- A. 服务商标
- B. 集体商标
- C. 制造商标
- D. 销售商标

正确答案： D

61、多选 便利店“金三角区域”是（）之间的位置。

- A、门
- B、展示柜
- C、收银台
- D、洗手间

正确答案： A, B, C

62、单选 顾客因服务方式投诉的原因是（）。

- A、商品质量不良
- B、门店灯光太暗
- C、商品标识不全
- D、找零钱错误

正确答案：D

63、单选 门店常规商品销售要注意（）。

- A、可以无偿提供购物袋
- B、不能私自进货
- C、可以代销商品，关键是账务要公开
- D、可以赊销商品，但要顾客打欠条

正确答案：B

64、填空题 单品销售占比的计算公式是（）。

正确答案：单品销售占比=单品销售额/同期企业销售总额×100%

65、单选 使用（挂账）可以将本笔交易挂起，继续处理下一交易。能继续销售时，再次按挂账键并用上下箭头选择挂起的交易，按（）调出挂账的销售流水，继续交易。

- A、合计
- B、回车
- C、继续录入
- D、挂账

正确答案：B

66、单选 关于变造币，下列说法错误的是（）。

- A、变造币，是指通过拼接、粘补等方式，在同一张纸币上出现真假多部分的伪造币。
- B、变造币不可能完全由多张真币拼凑而成。
- C、属于非流通货币。
- D、在银行柜面处理中同属假币，必须没收。

正确答案：B

67、单选 下列位置中，最适合口香糖陈列的是（）。

- A、主通道里侧
- B、主通道两侧
- C、货架端头
- D、收银台

正确答案：D

68、单选 针对活泼型顾客的投诉，处理的技巧是（）。

- A、充分同情和理解，关注感情，耐心解释
- B、分清责任，不拖延推诿
- C、少插话，低调处理、不斗气

D、不卑不亢，不过分博取同情

正确答案：C

69、多选 要营造良好的商业氛围，在改造前期经营部门需要研究每个加油站的（）。

A、商圈

B、顾客类型

C、消费需求

D、经营项目

正确答案：A, B, C, D

70、单选 交接班盘点商品时，发现账实不符的原因可能是漏扫码或串码。该错误属于（）。

A、销售错误

B、验收错误

C、清点错误

D、商品损耗

正确答案：A

71、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

72、多选 便利店外部的偷窃行为，我们应该从以下几个方面防范（）。

A、店内使用防盗设备，如安装摄像监控头、球面镜。

B、注意观察，如注意带包顾客购买行为；团队进店时，应随时留意。

C、委婉提醒，如有顾客确有私自夹带的现象时，也要礼貌的询问“您买的某某商品是否需要包装（结账）”。

D、发现扒窃者，要严肃处理，可以把顾客拘禁，并移交公安机关。

正确答案：A, B, C

73、填空题 门店退货的原因通常分为三类，一是（）、二是商品滞销、三是特殊情况。

正确答案：质量问题

74、单选 POS 机上制作要货单时，想删除某一行要货数据使用的是（）。

A、行清键

B、总清键

C、作废键

D、合计键

正确答案：A

75、单选 针对目标消费者行为，易捷便利店划分为计划购买区、一般购买区、冲动购买区、（）和休闲区 5 类功能区域。

A、收银台服务区

B、快餐台服务区

- C、冰箱陈列区
- D、润滑油区域

正确答案：A

76、单选 盘点准备时，在安排足够的商品到便利店后，将仓库货架上的货物以（）为原则整理好。

- A、前置陈列
- B、伸手可取
- C、先进先出
- D、容易清点

正确答案：D

77、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

78、单选 收银台前货架通常陈列（）。

- A、饮料
- B、糖果
- C、日用品
- D、润滑油

正确答案：B

79、单选 货架陈列空间分配中，下段的商品能占销售比重的（）。

- A、10%
- B、25%
- C、30%
- D、40%

正确答案：B

80、单选 关于跳跳卡的描述，下列说法不正确的是（）。

- A、颜色鲜艳、形式醒目并可粘贴的卡片
- B、用于呈现商品的促销信息
- C、可粘贴在商品、货架的边栏及移动货架的背板等陈列设施上
- D、与价签作用相同

正确答案：D

81、填空题 收银区通常是顾客进入店内的目的区，其设置要达到使顾客在店内行走路线最长或满足（）的目的，要使顾客能看到或经过尽可能多的店内商品。

正确答案：最佳购物通道

82、单选 盘点（）时要核实进货、销售、变价、退货、报废品、移库单、调拨单、前期盘点单据等。未录入系统的，及时录入系统做相应处理。

- A、准备
- B、实施
- C、计划
- D、控制

正确答案：A

83、填空题 研究主要竞争者的优势和劣势，可从竞争者业务经营情况、财务能力、（）三个方面评估。

正确答案：核心营销能力

84、单选 对商品采用比较陈列法进行陈列，主要是考虑顾客具有的（）。

- A、求名心理
- B、求便利心理
- C、求廉心理
- D、求实心理

正确答案：C

85、单选 中国石化易形象标识共有（）种组合及规范。

- A、1
- B、2
- C、3
- D、4

正确答案：B

86、问答题 为确保便利店商品质量，需重点检查哪些内容？

正确答案：（1）检查商品是否在有效期内，是否为“三无”产品，是否出现破损或变质现象；

（2）检查商品出库时是否遵循“先进先出”的原则；

（3）检查仓库商品是否按区域品类分开存放，食品与非食品是否分开存放；

（4）检查易燃易爆或带压商品保存时，是否按照相关要求妥善保管；

（5）熟悉熟食制品、鲜活产品的半成品及成品的保质期限，应每天每班进行检查。

87、单选 适当的通道宽度不仅便于顾客找到相应的商品货位，而且便于仔细挑选，也有助于营造一种宽松、舒适的购物环境，所以黄金通道的宽度建议为（）宽。

- A、0.6 米
- B、0.9 米
- C、1 米
- D、1.5 米

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/308053023126006073>