

石化油直销考试：市场营销考点巩固

1、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

2、单选 品类评估的四要素中对经营者把握市场、制定品类（江南博哥）策略非常重要的一项是（）。

- A、市场评估
- B、消费者评估
- C、零售商表现评估
- D、供应商评估

正确答案： A

3、单选 自动补货工作在制定便利店各个商品库存上下限参数时，可以参考（）策略。

- A、实物库存
- B、所在商圈
- C、退货量
- D、损耗量

正确答案： B

4、多选 退货过程中产生损耗的原因有几个方面（）。

- A、退错商品
- B、多退少退
- C、录入错误
- D、顾客索赔

正确答案： A, B, C, D

5、单选 便利店间进行商品调拨时，（）必须库存准确，否则无法进行系统操作。

- A、调出门店
- B、调入门店
- C、配送中心
- D、供应商

正确答案： A

6、单选 关于门店退货，以下说法错误的是（）。

- A、在门店退货申请单中所录入的商品都必须是该门店可退货的
- B、门店在制作退货申请时，如果想删除某一行退货数据，将光标移动到此行，然后按（行清）键

C、退货申请记账通讯后，需要后台进行审批，审批之后可在原退货申请上做二次记账，完成退货

D、只有记账了的退货申请才能被通讯到后台，没有记账的单据是不能被通讯到后台的

正确答案：C

7、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

8、单选 属于顾客对商品有兴趣后流露出成交信号的是（）。

A、顾客询问商品的使用方式和售后服务问题

B、顾客说还要考虑考虑

C、顾客没有言语表达

D、顾客将商品还给推销员

正确答案：A

9、单选 关于便利店商品整理工作，下列说法正确的是（）。

A、过期商品放置于库房坏品区

B、私人物品须清理出收银服务区

C、每周清洁商品一次，防止商品失窃

D、残损商品须清理至库房残损区

正确答案：D

10、填空题 设备设施管理划分为：照明设施管理、制冷设备管理、（）和其它设备管理。

正确答案：收银设备管理

11、单选 新开门店需建立商品目录，商品目录是对门店确定商品（）的进一步具体化和规范化。

A、价格结构

B、品种结构

C、档次结构

D、经营范围

正确答案：B

12、单选 便利店日常检查中发现的坏品，不能任意丢弃，必须存放在指定地点，贴上标识。不能与（）的商品混放。

A、退货

B、正常销售

- C、赠品
- D、自用品

正确答案：B

13、单选 室外堆头陈列法暗示，该种商品是可以（）的。

- A、打折销售
- B、拆零散卖
- C、整箱销售
- D、先尝后买

正确答案：C

14、问答题 请简述高效产品组合的概念。

正确答案：高效的产品组合就是品类优化，是对产品生存机会的评估，是为消费者提供最佳的产品选择，就是不断地在“加”与“减”之间寻求最佳的选择和组合。

15、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

16、多选 便利店调拨商品，便利店库存没有调拨，原因是（）。

- A、调出门店没有进行退货记账
- B、调入门店没有进行验收记账
- C、调出门店库存不足
- D、主管部门没有记账

正确答案：C, D

17、多选 为防止便利店内部偷窃行为，需不定期开展安全检查，检查内容包括（）。

- A、检查班结记录、现金帐目
- B、检查锁、钥匙
- C、检查贵重商品的进销存
- D、监视偷盗率较高的商品

正确答案：A, B, C, D

18、多选 收银 POS 机的硬件部分主要包括（）。

- A、主机、键盘、显示器
- B、微型打印机、钱箱
- C、顾客显示屏、条码阅读器、刷卡槽
- D、条码打印机、热敏打印机、电子秤

正确答案：A, B, C

19、单选 商品摆位图制做前需要建立（），这也是调整商品结构的蓝本。

- A、库存报表
- B、财务分析
- C、商品目录
- D、必备商品目录

正确答案：C

20、单选 便利店“金三角区域”位置不太适合放置（）

- A、汽车用品
- B、饮料
- C、小吃
- D、休闲食品

正确答案：A

21、单选 按照海信系统品类结构的命名顺序，分别是烟草、酒类、饮料、食品、百货和（）、几个大类。

- A、汽车用品、音像、图书、汽车养护和快餐
- B、汽车用品、便利店服务、音像图书、汽车养护和快餐
- C、汽车用品、便利店服务、音像图书、快餐
- D、汽车用品、便利店服务、影像图书、汽车养护

正确答案：B

22、单选 商业环境的调研内容包含地理位置、交通状况和（）三个方面。

- A. 消费者概况
- B. 竞争对手情况
- C. 经营数据
- D. 周边环境

正确答案：D

23、单选 二图一表制做过程中，在配置商品时，利用（）进行商品预陈列，查看陈列效果。

- A、平台
- B、实验货架
- C、地堆
- D、端架

正确答案：B

24、单选 下列选项不是前进陈列目的的是（）

- A、减少损耗
- B、给顾客丰富丰满的印象
- C、保证顾客购买商品的新鲜度
- D、减少员工工作量

正确答案：D

25、单选 便利店夜班营业员收到的现金、支票，正确的做法是（）。

- A、放入收银钱箱
- B、随身携带
- C、投入保险柜
- D、交给值班班长

正确答案：C

26、单选 交接班双方在交接时使用满货架、满排面、满展示柜的丰满交接，这种方式称为（）。

- A、自盘点
- B、礼品赠品盘点
- C、满货架盘点
- D、指定商品盘点

正确答案：C

27、单选 便利店库房管理目标是确保（）的商品不入店。

- A、贵重
- B、不合格
- C、临期
- D、促销

正确答案：B

28、填空题 调拨是由主管部门统筹安排的，（）不得擅自进行调拨作业。

正确答案：门店

29、单选 便利店盘点培训工作由（）负责。

- A、主管领导
- B、店长
- C、上级财务部门
- D、监盘人员

正确答案：B

30、单选 作为地理概念，商圈是指（）。

- A、同心圆。
- B、不规则形状。
- C、一定范围内顾客的聚集程度。
- D、成规模的人流量。

正确答案：C

31、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

32、填空题 损耗管理的内容包括（）及应对措施。

正确答案：损耗产生的原因

33、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

34、单选 某公司4月营业收入为180万元，利润为18万元；5月份营业收入为230万元，利润为30万元，请计算该公司5月销售利润率环比增幅百分之几（）。

- A、12
- B、13%
- C、3%
- D、3

正确答案：D

35、多选 对于机器配置为PC、+POS模式的门店，WEB、POS不能做（）业务。

- A、销售
- B、验收
- C、退货
- D、盘点

正确答案：A, D

36、单选 盘点前进行货架检查时，要注意检查混放商品、遗漏商品、（）和零星散货。

- A、过期商品
- B、在途商品
- C、调拨商品
- D、滞留商品

正确答案：D

37、单选 搞好节日促销最重要的是（）。

- A、要有重大场面，气氛热烈
- B、要有足够的促销品作保证
- C、宣传要到位
- D、促销要抓住节日特点，活动主题鲜明

正确答案：D

38、单选 承运人携带《商品调拨单》前往调出门店取货，并随后将取到的商品送往调入门店，前后进行（）次商品交接。

- A、1
- B、2
- C、3
- D、4

正确答案：B

39、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

40、单选 品类回顾评估包括横向评估与纵向评估。横向评估是指与促销门店进行比较，纵向评估是指（）。

- A、门店自身的比较
- B、同类型的门店比较
- C、不同地域门店的比较
- D、同等级销售量门店的比较

正确答案：A

41、填空题 退货流程分为：日常准备、（）、交接前准备、退货交接、退货后工作。

正确答案：申请与审核

42、多选 易捷便利店经营模式是（）。

- A、自主经营
- B、统一管理
- C、快速发展
- D、分类指导

正确答案：A, B, C, D

43、单选 某企业与多个供应商建立并保持良好合作关系，更加关注订立长期合同以保证原材料的不间断供应，采购目标不是单纯压低供应商价格以降低成本，而是使供购双方都获益的交易导向是（）。

- A. 采购
- B. 购买
- C. 供应管理
- D. 最佳利益

正确答案：A

44、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

45、多选 不同时期零售商关注的指标也不一样，短期的评估一般只针对核心指标，下列属于核心指标的为（）。

- A、销售额
- B、缺货率
- C、周转天数
- D、毛利

正确答案： A, D

46、单选 快餐食品卫生安全，以下说法正确的是（）。

- A、任何时候都必须严格遵循食品安全的规则，店长必须了解食品卫生法，熟悉食品质量、保质期、生产日期及食品新鲜度。
- B、从事食品加工经营的便利店必须具备《卫生许可证》，但员工可以不具备《健康证》。
- C、从事食品加工经营的员工在制售食品时，必须穿工作服，佩戴健康证，佩戴一次性手套、口罩和工作帽，不得将头发裸露在工作帽外，但为美化形象可以戴耳环、项链、手表、戒指等可能的饰物，也可以喷洒香水。
- D、从事食品加工经营的员工，在开始工作之前，用清水洗净双手；可以在食品操作池或盛装食品容器中洗手；面包制作区及熟食品加工的员工要用消毒水清洗双手。

正确答案： A

47、单选 缺货率用于衡量最终端缺货的程度，即脱销率。计算公式是（）。

- A、 $\text{缺货率} = \frac{\text{缺货的单品数}}{\text{总销售单品数}} \times 100\%$
- B、 $\text{缺货率} = \frac{\text{缺货的单品数}}{\text{总销售单品数}} \times 100\%$
- C、 $\text{缺货率} = \frac{\text{缺货天数}}{\text{卖货天数}} \times 100\%$
- D、 $\text{缺货率} = \frac{\text{缺货天数}}{\text{卖货天数}} \times 100\%$

正确答案： B

48、单选 对（）的追求是社会发展的的大趋势，这就决定了便利店具有强大的生命力和竞争力。

- A、购物便利
- B、购物数量
- C、购物质量
- D、服务态度

正确答案： B

49、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

50、填空题 记账员应将便利店营业款与油款分开填写资金交款单，并及时上缴至公司指定账户（或上门收款者），并与银行工作人员在“（）”上签字确认。

正确答案：资金交接台帐

51、单选 汽服业务以（）为主的发展模式。

A、自营

B、场地出租

C、联营

D、转让场地

正确答案：B

52、单选 内部员工自购商品应按常规销售流程处理，鉴于其特殊性还需遵循规定，哪种行为不受规定（）。

A. 所有员工购买商品时不能赊账

B. 为避免嫌疑，所有员工在便利店购买的商品必须当天带走，不能留在店内。

C. 直接用现金购买自己想要的商品

D. 员工不能携带与便利店在售商品相同的物品进店。

正确答案：C

53、单选 关于便利店内员工的安全管理规范方面，下列说法正确的是（）。

A、便利店员工可以随意泄露商业机密。

B、禁止使用容易起火灾的电器。

C、便利店员工只需要简单了解现金管理制度即可。

D、无需熟知便利店应急预案。

正确答案：B

54、多选 便利店进行商品调拨，交接时收货方要求是（）。

A、安全

B、诚信

C、准确

D、时效

正确答案：A, B, C, D

55、单选 便利店发票起用前，应先清点。如有缺联、少份、缺号、错号等问题，应该（）。

A、继续使用

- B、撕掉错误联
- C、出整本退
- D、就地销毁

正确答案：C

56、填空题 发展非油业务对增强公司的（ ）及竞争能力具有重要意义。

正确答案：品牌效应

57、填空题 能够提高顾客购买总价值，保持牢固的顾客关系的市场定位战略是（ ）。

正确答案：服务差别化战略

58、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

59、单选 便利店冰柜中的照明灯管（ ）。

- A、白天不要开启
- B、阴天的白天要开启
- C、需保持开启状态
- D、店里灯光足够不用开启

正确答案：C

60、填空题 营造饱满舒适美观的（ ）是陈列的目的之一。

正确答案：购物环境

61、单选 建立目标和评估标准属于品类管理步骤中的（ ）。

- A、品类评分表
- B、品类评估
- C、品类策略
- D、品类战术

正确答案：A

62、填空题 便利店业务以（ ）、统一管理的模式为主。

正确答案：自主经营

63、填空题 便利店收银区要按照（ ）距离设计顾客行走路线。

正确答案：最远和最佳

64、单选 关于盘点的描述以下哪项是不正确的（ ）。

- A、月盘点的时间由公司统一安排，盘点必须当天完成，尽可能不影响正常销售。
- B、盘点金额差异= $\Sigma \{ (\text{实际盘点数量} - \text{账面盘点数量}) \times \text{销售单价} \}$ 。

C、盘点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。

D、盘点表是参照门店布局图制定的，用来划分区域，方便商品归类摆放，减少商品误盘的一种直观工具。

正确答案：D

65、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

66、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

67、单选 便利店销售大部分来自顾客的冲动购买，好的商品陈列能提高（）以上的销售额。

A、5%

B、10%

C、20%

D、50%

正确答案：B

68、单选 消费者购买的程序是（）。

A、认识需求→收集信息→分析选择→购买决策→购后评价

B、认识需求→分析选择→收集信息→购买决策→购后评价

C、认识需求→收集信息→购买决策→分析选择→购后评价

D、收集信息→认识需求→分析选择→购买决策→购后评价

正确答案：A

69、单选 便利店货款每日随油款及时上交，（）填写资金缴款单。

A、单独

B、与轻油款一起

C、与润滑油款一起

D、与轻油、润滑油款一起

正确答案：A

70、多选 门店退货是指将商品由门店退回（）的过程。

A、供应商

- B、主管部门
- C、中央仓
- D、片区

正确答案：A, C

71、填空题 便利店的人员安全管理包括：便利店内员工、（）以及与业务相关的外部工作人员。

正确答案：顾客

72、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

73、单选 香薰 / 除味属于中分类的（）。

- A、汽车养护用品类
- B、清净剂类
- C、汽车用品类
- D、汽车精品类

正确答案：D

74、多选 店外陈列设施主要有（）。

- A、泵岛
- B、台阶
- C、托盘
- D、移动货架

正确答案：C, D

75、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。

76、单选 促销是为了回馈顾客，从而增加他们对商店的（）。

- A、喜爱
- B、忠诚度
- C、好感度
- D、支持

正确答案： B

77、多选 良好的便利店形象一是要提升便利店外的装修、店内装饰等店铺硬件设施，另一重点取决于便利店的（ ）。

- A、商品损耗
- B、商品配置
- C、商品陈列
- D、商品构成

正确答案： B, C, D

78、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

79、单选 大量调查表明，要想使顾客心目中形成良好的便利店形象，下列不属于便利店必须做到的是（ ）。

- A、价格必须与超市持平
- B、商品齐全，能令顾客体会到挑选商品的乐趣
- C、便利店整齐、清洁
- D、员工服务亲切

正确答案： A

80、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

81、填空题 目前易捷便利店常用的促销形式包括特价优惠、免费赠送、（ ）、捆绑式促销、新品推荐和重点推荐六种。

正确答案： 口头促销

82、单选 “您的小轿车是分期付款购买的吗？”——该问题的设计所犯的错误属于（ ）。

- A、涉及敏感性问题
- B、诱导性问题
- C、断定性问题
- D、隐含假定

正确答案：A

83、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

84、多选 关于核心商圈的表述，下列说法正确的有（）。

- A、处于核心商圈的顾客来店频率最高。
- B、小型店铺的核心商圈在 0.8 公里以内。
- C、小型店铺的核心商圈，顾客来店在 10 分钟以内。
- D、以上答案都正确。

正确答案：A, B, C, D

85、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

86、单选 门店淡季促销的方法有（）。

- A、买赠
- B、借助热销商品搭售
- C、制造节会、营造商机
- D、赊销

正确答案：C

87、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

88、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

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/376125134222010135>