

石化油直销考试：市场营销考试试题三

1、填空题 促销后应清点并在指定位置存放促销赠品和礼品，等待（）处理意见。

正确答案：主管部门

2、多选 按照送货对象的不同，订货分为（）。

- A、供应商订货
- B、物流中心订货
- C、（江南博哥）统配商品订货
- D、直配商品订货

正确答案：C, D

3、多选 一般将下列（）商品陈列在冷点区域。

- A、机油
- B、汽车用品
- C、洗发用品
- D、杂志、期刊

正确答案：A, B, C

4、单选 在货架的黄金段位置，应该陈列（），以加强销售效果。

- A、低毛利商品
- B、平销商品
- C、自有品牌商品
- D、淡季商品

正确答案：C

5、单选 盘点枪的系统菜单不包含（）。

- A、盘点管理
- B、数据下载
- C、系统信息
- D、实盘数据录入

正确答案：D

6、单选 关于便利店内员工安全管理方面，下列说法正确的是（）。

- A、可以使用容易引起火灾的电器
- B、熟知便利店的应急预案并做到每半年演练一次
- C、可以在便利店内吸烟
- D、便利店必须严格遵守现金管理制度，按照公司规定限额投币，保险柜要随手乱码

正确答案：D

7、单选 商品的排面量可参照（）安排每个品牌或单品排面量。

- A、销售额
- B、销售量

- C、利润
- D、公平货架原则

正确答案：D

8、问答题 简述促销效果评估观察法的内容。

正确答案：促销效果评估观察法的内容有以下几点：

- 1、通过观察消费者对促销的反应得出促销效果的综合评价。
- 2、观察的内容包括参加抽奖的人员的多少。
- 3、优惠券的使用情况。
- 4、赠品的兑现数量。

9、多选 简易店的参考指标包括（）。

- A、便利店位于所有位置
- B、装修标准为简易装修
- C、根据实际情况配置货架
- D、根据业务经营实际情况配置其他设备设施

正确答案：A, B, C, D

10、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

11、单选 因本期或上期盘点原因导致本次盘点差异的，处理方式为（）。

- A、门店赔偿
- B、核实后及时纠正
- C、按报损流程处理
- D、按实际退货进行修改

正确答案：B

12、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

13、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

14、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

15、多选 基本店的参考指标包括（）。

A、便利店位于城市市区、国省道、城镇和水上

B、装修标准为基本装修

C、商品与服务类型不少于 4 大类

D、根据需要配备货架

正确答案：A, B, C, D

16、单选 促销的目标主要是为了获取（）不做任何促销的正常经营时的利润增长。

A、低于

B、等于

C、高于

D、不确定

正确答案：C

17、单选 （）分析法是评价便利店商品库存管理水平的重要方法。

A、商圈

B、毛利

C、动销率

D、周转天数

正确答案：D

18、单选 货架上陈列的商品均应（）包装，按照最小销售单位陈列，使商品尽可能接近顾客。

A、去掉

B、带着

C、增加

D、重新

正确答案：A

19、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

20、多选 便利店预防盘点差异的方法为（）。

A、扫码销售

B、商品流转时准确清点

C、商品流转时单据准确

D、防盗

正确答案：A, B, C, D

21、单选 某便利店使用自动补货功能，金奖虾条库存下限定为 4 个，库存上限定为 10 个，最小配货量为 10 个，当前库存是 3 个，则系统智能推荐订货数量为（）。

A、不推荐

B、4

C、6

D、10

正确答案：D

22、单选 关于便利店外部人员安全管理规范方面，下列说法正确的是（）。

A、进站顾客接打手机可不制止

B、对外来施工人员按加油站的相关管理规定处理

C、进店顾客吸烟可不予理睬

D、对供应商派来的促销人员不需进行安全教育

正确答案：B

23、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

24、多选 实施生动化陈列目的就是（）。

A、营造购物氛围

B、加大商店关注率

C、提高顾客进店率

D、增大交易成交率

正确答案：A, B, C, D

25、填空题 店间调拨应根据调入门店的（）确定调拨上限，避免将过量的滞销品转入调入门店而产生新的库存积压。

正确答案：销售能力

26、多选 油品事业部是销售企业加油站非油品业务的决策、指挥中心，其职责是（）。

A、制定非油品业务发展战略规划。

B、引入战略合作者，统一规划、引进全国性大品牌商品；组织全国性营销策划和实施。

C、制定非油品业务管理办法和操作规程。

D、考核地市分公司非油品经营和管理工作。

正确答案：A, B, C

27、问答题 如果门店盘点过程中，商品盘点数量输入错误并已经保存，应如何处理？

正确答案：已经保存的盘点商品，如果盘点数量录入少了，则再次录入商品缺少的盘点数量；如果盘点数量录入多了，只能通知后台中心级操作人员，再汇总时候修改盘点数量。

28、单选 门店收款员在进行日结时，先后顺序，正确的是（）。

A、先日结，后交班

B、先交班，后日结

C、顺序无所谓

D、不确定

正确答案：B

29、多选 对于中石化易捷便利店来说商品销售的目标通常有（）。

A、追求利润的最大化

B、美化环境

C、扩大销售额

D、陈列展示

正确答案：A, C

30、单选 广告业务的开发应实行（）的运作模式。

A、统一规划

B、自行开发

C、统分结合

D、统一部署

正确答案：C

31、单选 缺乏立体感、外观平淡风无奇的食品类商品，采用（）可以增加它们的观赏性，提高销售的可能性。

A、突出陈列法

B、狭缝陈列法

C、定位陈列法

D、悬挂陈列法

正确答案：D

32、单选 在如何防范抢劫及处理程序中，以下说法不正确的是（）。

- A、抢劫者离开时，要立刻追赶或自行跟踪。
- B、记住抢劫者乘坐的车辆号码、车型和颜色，并看清楚他们离开方向。
- C、保护现场，不要碰抢劫者可能留下指纹的物品。
- D、确保自身安全的情况下，立即拨打“110”报警电话。

正确答案：A

33、多选题 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

34、填空题 横向陈列是指（）的商品排列同层的横向陈列形态，使消费者在同一视线水平接触更多的商品，以方便购买。

正确答案：同分类

35、单选题 关于核心商圈，下列说法正确的是（）。

- A、核心商圈是指最接近店铺的区域。
- B、核心商圈内的消费者光顾频率低于次级商圈。
- C、小型店铺的核心商圈一定小于大型店铺。
- D、核心商圈是由经营者自行决定的。

正确答案：A

36、问答题 请简述处理投诉的关键。

正确答案：（1）顾客提出批评时，即使其态度不好，便利店员也要耐心倾听；
（2）对于中肯的批评，表示感谢；
（3）任何情况下不得与顾客争吵；
（4）顾客投诉应尽可能由店长亲自处理。

37、填空题 易捷便利店店长由（）担任。

正确答案：加油站站长

38、单选题 规范、认真的理货管理工作，可以刺激消费者的冲动性（）。

- A、购买
- B、退货
- C、促销
- D、换货

正确答案：A

39、单选题 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

40、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

41、单选 下面选项不属于基础品类管理的等级评估内容的是（）。

- A、按周提供促销销售数据、促销类型数据、产品价格变化
- B、聘请品类管理专家
- C、按月提供单品销售数据、货架数据
- D、品类发展趋势、消费者数据

正确答案：A

42、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

43、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

44、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

45、填空题 省（区、市）分公司是本省（区、市）加油站非油品业务的（）、管理中心。

正确答案：经营

46、单选 在便利店营业款缴存的各个环节中，应该做到（）。

- A、清点核对、签字确认

- B、总额相符、无须核对
- C、相互信任、无须签字
- D、安全第一、站长核对

正确答案：A

47、单选 便利店的营业额绝大部分来之冲动消费，便利店要实现门店销售提升，必须集中在消费者经过和停留的地方，通过运用（）充分刺激冲动消费。

- A、低价格
- B、低毛率
- C、生动化陈列
- D、道具

正确答案：C

48、单选 用网页的方式查看报表，要将行中的特性之间按层次显示是在哪做的设置（）。

- A、属性
- B、查询属性
- C、激活层次结构
- D、展开层次结构节点

正确答案：B

49、多选 偶然/季节性品类的基本特点是（）。

- A、在应季期间处于领导地位，在某个时期是该品类的主要提供者。
- B、在利润、现金流方面扮演第二位的角色。
- C、品项占比 10%-15%。
- D、品项占比 20%-25%。

正确答案：A, B, C

50、单选 冰箱饮料陈列区域属于（）。

- A、冷点区域
- B、热点区域
- C、中性区域
- D、冷饮区域

正确答案：B

51、单选 便利店员按促销方案要求张贴宣传海报，陈列促销商品，店长负责检查核实属于（）工作内容。

- A、促销前
- B、促销中
- C、促销后
- D、促销准备

正确答案：B

52、单选 （）是便利店摆放商品采用最多的货架。

- A、平架
- B、斜架
- C、挂架
- D、端架

正确答案：A

53、单选 便利店员工应了解门店、仓库内各批次商品的有效期，商品出库时应采用（）的原则。

- A、随机发放
- B、先出库包装破旧
- C、先进先出
- D、后进先出

正确答案：C

54、单选 使用盘点终端可以提高准确性，避免手工抄写（）发生的错误；可以节省工作时间，降低劳动强度。

- A、商品价签
- B、商品编码
- C、台账
- D、初盘数量

正确答案：B

55、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

56、单选 顾客说：“燃油宝没有用，都是骗人的”推销员说：“请问您已经使用过中石化的燃油宝吗？如果您用过您一定能感觉到现在汽车排出的尾气没以前浑浊吧”。这种处理异议的方法是（）

- A、转化法
- B、询问法
- C、补偿法
- D、释疑法

正确答案：B

57、多选 关于门店退货，以下说法正确的是（）。

- 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：A, B, D

58、单选 便利店使用系统自动补货的方式进行订货，触发系统推荐的必要条件是（）。

A、最高库存

B、最低库存

C、最小订货量

D、最小销售单位

正确答案：B

59、多选 （）属于消费者的购买行为类型。

A、理智型

B、疑虑型

C、经济型

D、冲动型 **正确答案：**A, B, C, D

60、多选 节日促销的方法有（）。

A、文化促销

B、延长节日促销

C、注意力促销

D、整合促销

正确答案：A, B, C, D

61、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。

62、多选 （）属于公共关系的促销特征。

A、可以获得消费者的信任，间接提高销售

B、影响面广泛，对销售的影响直接

C、属于促销方式中“推”式策略

D、不需要付费，通过公共媒介传播广泛

正确答案：A, D

63、单选 智能推荐的原理是如需要补货的商品，系统根据（）和最小配送量推荐订货数量。

A、最高库存

B、最低库存

C、订货数量

D、销售数量

正确答案：A

64、单选 建立与客户良好关系的步骤（）。

- A、创造接触机会→尽快找到结合点→持续交往→提供实际价值
- B、尽快找到结合点→创造接触机会→持续交往→提供实际价值
- C、创造接触机会→尽快找到结合点→提供实际价值→持续交往
- D、创造接触机会→持续交往→尽快找到结合点→提供实际价值

正确答案：A

65、单选 （）不属于顾客方面产生异议的原因。

- A、顾客权力
- B、顾客支付能力
- C、产品质量
- D、顾客消极心理

正确答案：C

66、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

67、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

68、单选 当便利店发展形成规模以后，（）成为便利店业务操作主体。

- A、省市公司
- B、地市公司
- C、县（支）公司
- D、加油站

正确答案：A

69、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

70、单选 高级店的核心指标要求单品数量不少于（）种。

- A、600

- B、800
- C、1000
- D、1200

正确答案：B

71、多选 易捷便利店分类的原则是（ ）。

- A、自主经营
- B、统一管理
- C、分类指导
- D、分阶段发展

正确答案：A, B, C, D

72、单选 移动货架通常放置在门店橱窗之外或门店入口两侧，用来陈列大包装的促销商品或推荐商品。以下哪项不符合移动货架的陈列（ ）。

- A、移动货架可安放在门店橱窗之外或门店入口两侧，但不能影响顾客进出门店。
- B、移动货架须正面朝向进店的顾客，商品也须正面朝向顾客陈列。为了便于管理，每辆移动货架上最多只能码放 2 种商品。
- C、商品必须整齐稳妥的码放在移动货架上，且商品外边缘尽可能不要超出移动货架底边缘。
- D、移动货架商品码放高度不得超过货架顶部，以免商品跌落。

正确答案：D

73、单选 如果发生系统用户遗忘登陆密码，需要进入（ ）进行密码清除。

- A、管理员工
- B、管理用户
- C、监控用户
- D、管理用户组

正确答案：B

74、单选 在促销任务管理中，如果要将促销任务立即生效，需要点击（ ）按钮。

- A、增加
- B、刷新
- C、更新
- D、终止

正确答案：C

75、单选 对于（ ），应考虑尽早与供应商联系或退、或换，既可以减少因人为的疏忽导致货品过期而损耗，又可以减少库存，加快商品流通。

- A、滞销商品
- B、新品
- C、烟草

D、酒水

正确答案：A

76、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

77、单选 在收货时，要遵循（）原则。

A. 收多不收少

B. 按实物收货

C. 按照系统收货

D. 收少不收多

正确答案：D

78、单选 以下不属于店内陈列设施的有（）。

A、展示柜

B、托盘

C、卧式冰柜

D、中岛柜

正确答案：B

79、单选 盘点数据录入需要两人，一人负责录入，一人负责（）；录入完毕后，两人交换角色进行审核。

A、准备

B、实施

C、唱数

D、控制

正确答案：C

80、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

81、单选 有些商品没有标识保质期，则说明此商品（）。

A、严禁销售

B、终身质保

C、随时过期

D、非食品

正确答案：B

82、单选 前台进行销售时，商品的数量录入错误，但此笔交易已经完成，小票已经打印，此时应该做（）。

- A、按行清键，将此笔交易记录清楚掉
- B、按总清键，将整笔交易记录清楚掉
- C、做销售退货，然后补录正常的销售
- D、没办法解决

正确答案：C

83、单选 便利店货架上的贵重商品需要（）盘点交接；如交接班时发现有差异，应立即查找原因。

- A、经常
- B、每月
- C、每天
- D、每班

正确答案：D

84、单选 预防便利店盘点差异，要从盘点过程和（）过程着手。

- A、运营
- B、周转
- C、销售
- D、存储

正确答案：A

85、单选 在实际指标与计划指标的对比分析中，计划完成百分比的计算公式为（）。

- A、 $[(\text{实际完成数}-\text{计划数}) / \text{计划数}] \times 100\%$
- B、 $[\text{实际完成数} / \text{计划数}] \times 100\%$
- C、 $[\text{实际完成数} / (\text{实际完成数}-\text{计划数})] \times 100\%$
- D、 $[(\text{计划数}-\text{实际完成数}) / \text{计划数}] \times 100\%$

正确答案：B

86、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

87、填空题 验收商品时要检查商品的包装是否完好，保质期是否符合公司的要求，国产商品距保质期到期应有超过包装列明保质期的（）以上时间。

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/548070015126006073>