

### 石化油直销考试：市场营销考试答案（三）

1、填空题 便利店发票要存放在（）。

**正确答案：**保险柜

2、单选 调拨完成后，需在系统中进行（）操作。

- A、申请
- B、记账
- C、作废
- D、验收

**正确答案：**B

3、单选 销售者应当建立并（江南博哥）执行（）检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。

- A、进货
- B、出货
- C、销售
- D、赠送

**正确答案：**A

4、单选 订货时计算日均销量，原则上可参考前（）的日均销量。

- A、3~7天
- B、21天
- C、2~3周
- D、6周

**正确答案：**C

5、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。

6、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

7、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**

8、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**

9、单选 下列描述不属于目标市场营销策略的是（）

- A、无差异营销策略
- B、分散营销策略
- C、差异化营销策略
- D、集中营销策略

**正确答案：B**

10、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**

11、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**

12、单选 因产品（）发生纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决。当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以根据当事人之间达成的协议向仲裁机构申请仲裁；当事人之间没有达成仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以直接向人民法院起诉。

- A、功能
- B、质量
- C、数量
- D、价格

**正确答案：B**

13、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

14、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

15、单选 门店在做直送验收时查询不到相应的采购单，原因不可能是（）。

- A. 门店网络不通畅或闪断
- B. 门店没有做通讯
- C. 采购单已经被别的用户做了验收
- D. 门店误将采购单删除

**正确答案：**D

16、填空题 防冻液是（）系统用的循环介质。

**正确答案：**汽车发动机冷却

17、单选 （）属于市场调查的调查准备阶段内容。

- A、确定调查方法、设计表格和问卷
- B、编写调查项目建议书
- C、整理分析资料
- D、确定调查目标

**正确答案：**D

18、单选 通过顾客流量的研究可以了解顾客在便利店的购买行为，根据顾客流量，可以把便利店分为热点区域、冷点区域和（）区域。

- A、计划购买
- B、中性
- C、收款台
- D、休闲

**正确答案：**B

19、问答题 简述便利店商品陈列目的？

**正确答案：**明确门店定位、激发顾客购物欲望、方便商品选购。

20、单选 商品验收记录须完整保存，（）和日期须工整清晰。

- A、配送单号
- B、签名
- C、采购单
- D、商品编码

**正确答案：**B

21、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

22、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

23、单选 定义品类角色时，需考虑（），对目标购物群的重要性以及对品类发展的重要性。

- A、品类对购物者的重要性
- B、品类对商店的重要性
- C、品类对市场的重要性
- D、品类对社会的重要性

**正确答案：**B

24、单选 搬运重物时，要尽量用（）等工具搬运，要小心避免跌倒或损伤。

- A、小推车
- B、两人
- C、多人
- D、一人

**正确答案：**A

25、问答题 品类管理的实施通常要与企业的特定环境相适应。包括哪些内容。

**正确答案：**品类管理的实施通常要与企业的特定环境相适应。包括以下内容：

1. 检查现有的企业目标
2. 与各部门及相关人员的沟通
3. 设立奖励计划
4. 设立独立的评估小组

26、单选 小促销海报一般张贴在（），起到货架上的促销通告的作用。

- A、店外玻璃门上
- B、收银台附近
- C、店内端架上磁铁海报架上
- D、泵岛上

**正确答案：**C

27、单选 便利店月盘点的时间由（）安排。

- A、交接班时间
- B、公司统一
- C、店长
- D、片区

**正确答案：**B

28、单选 某便利店收货时，当某一饮料商品实到数量为24瓶，订货单据商品数量为16瓶，门店收货数量是（）。

- A、拒收
- B、8瓶
- C、16瓶
- D、24瓶

**正确答案：**C

29、填空题 促销中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（）核实。

**正确答案：**检查

30、多选 企事业单位司机的购买特征是（）。

- A、对环境和服务以及便利要求比较高
- B、对价格要求比较高，尽量选择低价油和商品
- C、对和车辆有关的商品比较感兴趣
- D、对奖品和赠送品有兴趣

**正确答案：**A, D

31、单选 对自以为是型顾客推销时要注意（）。

491. 对自以为是型顾客推销时要注意（）。

- A、多听顾客的表述，对其介绍的内容要肯定，恰当挫其锐气
- B、主动热情接待，积极向其介绍商品
- C、可以不予理睬
- D、必须给予打击，不然气焰太嚣张

**正确答案：**A

32、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

33、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

34、单选 关于收银服务区商品陈列，下列说法正确的是（）。

- A、前柜商品采用花式陈列。
- B、烟柜商品可用于陈列盒装口香糖。
- C、背柜商品须陈列丰满。
- D、箱装白酒可陈列于酒柜最下层。

**正确答案：** C

35、单选 便利店月盘点的目的是了解现状，控制（），指导日常经营业务。

- A、库存
- B、商品
- C、促销
- D、调拨

**正确答案：** A

36、多选 在营门店两图一表要根据经营状况定期维护，如出现（）等情况要对两图一表进行调整。

- A、促销活动
- B、新品引进
- C、价格变动
- D、季节变化

**正确答案：** A, B, D

37、单选 订货环节可能发生的问题是（）。

- A、没有检查允收期
- B、没有按最小销售单位订货，订货数量不足或过多
- C、商品存在质量问题
- D、承运人在双方门店进行两次交接

**正确答案：** B

38、问答题 简述盘点的原则。

**正确答案：** 真实、准确、完整、清楚、协作、时效。

39、单选 家庭财产两全保险是具有（）的险种。

- A. 代管财产与他人共有财产相混合

- B. 比例赔偿与第一危险赔偿两种赔偿方式
- C. 经济补偿与到期还本双重性质
- D. 普通财产保险与责任保险

**正确答案：**C

**参考解析：**家庭财产两全保险中投保人所交纳的是保险储金，仅将利息作为保险费，保险期满后，保险人如数退还保险储金，因而家财险是一种兼具经济补偿和到期还本性质的险种。

40、问答题 请简述便利店员工举起重物时应遵循的安全规程。

**正确答案：**（1）站立处必须稳固，把双脚移至要抬起的重物旁边；

（2）两膝向外、屈膝抓紧重物，不能直膝弯腰；

（3）用腿部的力量，抬起重物，腰板要尽可能挺直；

（4）手不要放在长型重物（如管道、木材）的两端，注意手指不要被夹住或压住；

（5）用双脚的微小挪动缓慢转动方向，千万不要通过转动腰部来改变方向。

41、多选 在符合条件的加油站，除便利店、汽服、广告、快餐业务外，还可开展（）等业务。

- A、彩票销售
- B、保险代理
- C、代销充值卡
- D、代收水电气费
- E、金融服务

**正确答案：**A, B, C, D, E

42、单选 关于现金安全管理方面，下列说法错误的是（）。

- A、不准坐支现金，即不得从销售收入中直接支付各种款项
- B、可以利用公司银行账户代其他单位和个人存取款项
- C、不准私设小金库
- D、不准将公款以个人名义存入银行

**正确答案：**B

43、单选 微波炉连续加热时间一般不超过（）。

- A、1 小时。
- B、2 小时。
- C、15 分钟。
- D、30 分钟。

**正确答案：**B

44、单选 便利店遭遇抢劫时，应做到（）。

- A、立即报警
- B、大声呼喊
- C、沉着、冷静

D、与歹徒抗争

**正确答案：** C

45、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

46、多选 抢劫事件一旦发生，便利店员工应尽可能留意抢劫者的（）。

- A、体格、身高、年龄、体重
- B、是否有伤疤或文身
- C、使用哪类器械
- D、衣着（衣服、裤子、鞋、眼镜）

**正确答案：** A, B, C, D

47、单选 广告促销的优点是（）。

- A、成本低廉
- B、能实现和顾客的直接交流
- C、方式灵活、形式简单
- D、有较强的广泛性和表现力，传递信息快捷影响面大

**正确答案：** D

48、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

49、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

50、问答题 请简述收货流程的内容。

**正确答案：** 收货的主要内容包括单据验收、数量验收和质量验收。

51、填空题 非油品业务的开发要立足于（），快速发展，打造中国石化“易捷”非油品经营品牌。

**正确答案：** 培育市场

52、单选 微波炉、暖柜等加热设备要有明显的（）标志。

- A、易捷。
- B、中国石化。
- C、安全警示。

D、QS。

**正确答案：**C

53、问答题 处理投诉的关键是什么？

**正确答案：**①顾客提出批评时，即使其态度不好，便利店员也应耐心倾听，对于中肯的批评，表示感谢。

②任何情况下不得与顾客争吵。

③顾客投诉应尽可能由店长亲自处理。

54、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

55、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

56、单选 便利店安装摄像头设备时，首先应考虑（）。

A、价位

B、摄像头的数量配置是否合理，是否留有监控死角

C、质量

D、是否安装到位

**正确答案：**B

57、单选 门店日常销售主要内容是（）。

A、检查仓库商品库存

B、分析商品销售数据

C、接待顾客，向顾客介绍和销售商品

D、了解顾客的需求能力

**正确答案：**C

58、单选 新品上架后要关注其销售特性，（），以最大化商品的销售。

A、调整最高库存

B、加强口头促销

C、进行拆零配送

D、减少或停止进货

**正确答案：**B

59、单选 门店促销广告张贴中的注意事项是（）。

- A、供应商负责张贴的广告和门店自己张贴的广告有区别，自己张贴的广告可以不用主管部门批准，但供应商负责张贴的广告必须经过主管部门批准。
- B、不管是供应商负责张贴的广告还是门店自己张贴的广告都必须按规定张贴。
- C、促销广告的张贴位置最重要的是看贴在什么地方显眼。
- D、促销广告可以由门店自行设计张贴，前提是不能违反广告法。

**正确答案：**B

60、填空题 （）实质上是指市场上未满足的需求。

**正确答案：**市场机会

61、单选 便利店存储烟草的最佳储存温度为 15-35℃，相对湿度为（）%。

- A、35
- B、55
- C、65
- D、85

**正确答案：**D

62、单选 打开一张报表时报表缺省界面看不到导航区，需要点击（）按钮才会显示

- A、打开
- B、选择变式
- C、显示/隐藏导航
- D、返回到开始

**正确答案：**C

63、单选 （）为门店资金保管第一责任人。

- A、员工
- B、片区经理（ME）
- C、店长
- D、记账员

**正确答案：**C

64、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

65、单选 为保持堆头的稳定性，堆头陈列要尽可能做到（）

- A、直放
- B、竖放
- C、叠放

D、咬脚码放

**正确答案：** D

66、单选 待退商品检查发生在日常的工作清扫、补货和（）工作中。

A、退货

B、调拨

C、订货

D、盘点准备

**正确答案：** D

67、单选 商品（）又称商品条码符号，是由一组规则排列的条、空及其相对应的字符组成的标记，用以表达一定的商品信息。

A、商标

B、条码

C、编码

D、品名

**正确答案：** B

68、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

69、多选 放在货架上的货物应该合理安排码放，避免取货时造成不便，或因堆放不稳而使货物倾倒。接收货物和卸货时，应采用下列（）安全预防措施。

A、运货车应在一个不会阻塞车道并便于搬运的地点停靠。

B、搬运商品时，商品必须离开地面，切勿在地面上拖拉、用单手托或以脚踢商品。

C、搬运商品时，递货方与接货方要互相知会，接货方未接稳前，递货方不得松手。

D、使用梯子时要摆正放稳，人字梯应完全打开再使用，禁止双脚同时站在梯子最高层。

**正确答案：** A, B, C, D

70、单选 关于盘点中的点数要求，以下描述不正确的是（）。

A、点数单位是最小销售单位

B、无价签有商品，需要查询系统核实并立即补齐价签

C、有价签无商品，需从库房取出商品补足商品位后计数

D、盘点时，顺便查看商品有效期

**正确答案：** C

71、填空题 在加油站便利店中（）要按照离门口和收银台最远的距离来布置。

**正确答案：** 冷饮区

72、单选 调入门店的调拨申请，也可表现为（）。

- A、退货需求
- B、调拨需求
- C、要货需求
- D、返回中央仓

**正确答案：** C

73、填空题 临期商品处理流程分为（）、现场确认、上报主管部门。

**正确答案：** 临期商品检查

74、单选 市场营销信息系统不包括（）。

- A. 外部报告系统
- B. 内部报告系统
- C. 营销情报系统
- D. 营销调研系统
- E. 营销分析系统

**正确答案：** A

75、多选 下列关于增值税得说法正确的是（）。

- A、增值税由企业承担，有增值才征税
- B、增值税由消费者承担，没有增值不征税
- C、实际中，商品新增价值或附加值在生产和流转中很难准确计算
- D、中国采用国际通行的税款抵扣办法

**正确答案：** B, C, D

76、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

77、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。

78、单选 根据商品陈列的原则，以下做法，哪项是正确的（）。

- A. 利润大，但是销售滞后的产品放于黄金视线区域，便于带动消费
- B. 商品货位经常性进行大幅度调整，以便给人以新鲜感

C. 要把同类商品纵向陈列。即从上而下垂直陈列，使同类商品平均享受到顾客的注意

D. 相关商品不应相邻或面对面摆放，以免顾客反复比较，滞后销售

**正确答案：** C

79、单选 某油站邓老凉茶 310ml（每箱 24 瓶），过去两周销量是 156 瓶，现有库存 62 瓶，订货周期是每周 1 次，周一订货周五到货，设定安全库存天数为 7 天，今天是星期一进行订货，订货量是（）。

A、72 瓶

B、94 瓶

C、96 瓶

D、156 瓶

**正确答案：** C

80、单选 按照上级公司的开发目标和要求，负责非油品业务项目的报建、协调、证照办理等开发事宜是（）的职责。

A、油品销售事业部

B、省公司

C、地市公司

D、加油站

**正确答案：** C

81、多选 品类角色是零售商从自身市场定位出发，确定品类（）的角色，以追求不同的销售目标。品类角色决定了零售商整体业务中不同品类的优先顺序和重要性，并决定了品类之间的（）。

A、在其销售规划中

B、在其经营结构中

C、市场分配

D、资源分配

**正确答案：** B, D

82、单选 便利店月盘点的目的是掌握和检验店内进、销、存数据，修正（）数据。

A、实盘

B、账面

C、台账

D、手工账

**正确答案：** B

83、单选 （）向公司财务部门领用便利店发票。

A、店长

B、加油站站长

C、记账员

D、便利店店员

**正确答案：** C

84、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

85、多选 对第一磁石内容描述正确的（）。

A、位于卖场主要通道两侧，是顾客必经之地，是商品销售最主要的位置；

B、位于收银处前的中间卖场，是非固定卖场；

C、由于特殊的位置优势，必刻意装饰，才可达达到很好的销售效果；

D、商品为主力商品，购买频率高的商品，采购力强的商品；

**正确答案：** A, D

86、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

87、多选 品类管理提出了基于数据的科学货架管理方法，即产品的货架空间是根据产品的（）表现来分配的。

A、销售额

B、销售量

C、利润

D、包装

**正确答案：** A, B, C

88、问答题 影响便利店订货的因素有哪些？

**正确答案：** 影响订货的因素有很多，主要包括油品销售量变化、节假日、促销、新产品、竞争对手、交通限制、天气、季节更替、突发事件等。（列举五种以上因素得满分）

89、单选 供应商怂恿店员私自进货或过量收货；给予店员各种恩惠，以谋求其它不利于门店利益的便利，属于（）引起的损耗原因。

A、订货

B、销售（库存）

C、收货

D、退货

**正确答案：** C

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/866130120222010135>