

石化油直销考试：市场营销必看题库知识点（三）

1、单选 在商品摆位图中，调整商品结构配置实际上是对（）广度和深度的调整。

- A、营销组合
- B、投资组合
- C、商品组合
- D、资源组合

正确答案：C

2、填空题 资源供求关系情况（江南博哥）由公司在下达（）文件时予以明确。

正确答案：营销计划

3、单选 不属于产品方面异议产生原因的为（）。

- A、推销产品的质量
- B、推销产品的价格
- C、推销产品的服务
- D、推销环境不好

正确答案：D

4、单选 （）不属于顾客投诉的原因。

- A、对商品质量问题抱怨
- B、对价格低廉抱怨
- C、对服务人员服务方式、服务态度抱怨
- D、对购物环境、设施抱怨

正确答案：B

5、单选 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

6、单选 在盘点枪的盘点扫描界面上进行查找商品时，查找的优先级由高到低的顺序是（）。

- A、商品编码，商品条码，商品名称
- B、商品名称，商品编码，商品条码
- C、商品条码，商品编码，商品名称
- D、商品编码，商品名称，商品条码

正确答案：C

7、单选 便利店提供的情人节的巧克力、圣诞礼品等，属于（）商品。

- A、目标品类

- B、偶然/季节性品类
- C、便利性品类
- D、特殊性品类

正确答案： B

8、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

9、多选 需要开具增值税发票的客户，凭（），到公司财务部门指定地点换开增值税发票。

- A、便利店购物小票
- B、税务登记证副本等证件
- C、营业执照
- D、身份证复印件

正确答案： A, B

10、单选 568. 某公司的主营业务收入为 400 万元，主营业务成本为 320 万元，年初存货为 100 万元，年末存货为 70 万元，请计算该公司存货周转率（）。

- A、3.2
- B、3.76
- C、4.57
- D、1.88

正确答案： B

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、填空题 中国石化加中国石化加油站非油品业务以（）、汽车服务、广告、快餐为主。

正确答案： 便利店

13、单选 便利店在系统中申请退货时，必须填写（）。

- A、店长签字
- B、退货交接时间
- C、退货原因

D、退货责任人

正确答案： C

14、单选 下列说法中，问题商品不予以退换的是（ ）。

- A、提供的销售小票与问题商品吻合
- B、提供的销售小票或其他方式证明与问题商品吻合
- C、提供的发票与问题商品吻合
- D、消费者无法提供销售小票

正确答案： D

15、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

16、填空题 黑灰名单管理的内容指监控加油站接收（ ）和灰名单的状态是否正常。

正确答案： 黑名单

17、多选 调拨单的内容包括商品编码和（ ）等。

- A、调入门店
- B、调出门店
- C、承运人签名
- D、调拨数量

正确答案： A, B, C, D

18、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

正确答案： D

19、问答题 加油员除了履行油品销售中加油员的职责外，还应承担哪些便利店岗位职责？

正确答案： ①负责在油品销售时，在加油站现场实施泵岛销售，向顾客派发促销活动的宣传资料，推介便利店商品，引导顾客进入便利店消费。

②完成店长、领班交办的其它工作。

20、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

21、多选 影响大类商品销售比例的因素主要有（）。

- A、品类角色
- B、季节
- C、促销
- D、团购

正确答案：A, B, C

22、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

23、单选 便利店商品动销率（），说明在这个阶段内，便利店出现了品种数的流失现象。

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

正确答案：D

24、多选 导致商品连锁库存出现负数的原因有（）。

- A、销售串码
- B、未做验收
- C、商品调拨
- D、零库存销售

正确答案：A, B, D

25、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

26、填空题 服务规范是便利店在商品销售及提供服务时所应遵守的（）和行为规范。

正确答案：仪容仪表

27、填空题 库房是指具有存，对货品进行集中、整理、保管和分发等工作的场所。

正确答案：储设施

28、单选 中国石化便利店价格指定的指导原则与社会便利店和大卖场的定价原则不同在于（）。

- A、要使用易捷便利店规定的价格标签，并做好保管工作。
- B、只有易捷便利店定价是不受政府监督
- C、门店在接到主管部门价格调整通知后，首先更换新的价格标签
- D、价签标示的内容与当期系统中对应的商品销售价格必须一致，其他的可以不管

正确答案：A

29、多选 衡量商品周转水平的最主要指标是（）。

- A. 周转次数
- B. 安全库存天数
- C. 周转天数
- D. 陈列面

正确答案：A, C

30、单选 便利店库房的贵重商品，如烟、高档酒等应存在仓库可上锁的柜子中，（）由专人保管。

- A、台账
- B、钥匙
- C、商品
- D、库房

正确答案：B

31、单选 在（）情况下最适合于采用无差异性营销战略。

- A. 顾客需求多样化，企业能批量生产
- B. 顾客需求多样化，企业产品有特色
- C. 市场需求同质，企业产品有特色
- D. 市场需求同质，企业能批量生产

正确答案：D

32、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。

33、多选 口头促销要做到（）。

- A、促销用语简单明确、通俗易懂。
- B、促销人员推荐商品要积极主动，同时要避免顾客反感。
- C、了解所有商品信息，做到顾客随问随答。
- D、必须详细、完整地讲清商

正确答案：A, B, C

34、问答题 一般一个新建立的工矿用油企业开始购油投产，其购买决策可分为哪些阶段？

正确答案：（1）问题识别

- （2）总需要说明
- （3）明确产品规格
- （4）物色供应商
- （5）征求供应建议书
- （6）选择供应商
- （7）签订合约
- （8）绩效评估

35、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

36、问答题 便利店记账员的岗位职责有哪些？

- 正确答案：**
- ①负责将每日营业款与 POS 机缴款报表金额进行复核。
 - ②负责每日便利店营业款资金核对、存缴银行工作。
 - ③负责便利店的销售发票管理。
 - ④参与便利店商品盘点工作。
 - ⑤负责代金券、优惠券、彩票、充值卡等现金等价物的管理。
 - ⑥完成店长交办的其它工作。

37、单选 企业营销战略中实行生态营销、绿色营销，是因为营销活动受到（）的影响。

- A. 自然环境
- B. 经济环境
- C. 社会文化环境
- D. 政治法律环境

正确答案：A

38、单选 每天销售量的预测要考虑以往货品的缺货水平，计算公式是（）。

- A、每天销售量预测=以往每天销售量 (1+平均缺货率)
- B、每天销售量预测=以往每天销售量 (1-平均缺货率)
- C、每天销售量预测=IC0 天数预测×每天销售量
- D、每天销售量预测=每天销售量

正确答案： B

39、单选 规范、认真的理货管理工作，可以使便利店的（）争取到更大的陈列空间。

- A、商品
- B、信息系统
- C、平面布局图
- D、促销

正确答案： A

40、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

41、单选 品类评估的四要素中对经营者把握市场、制定品类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

42、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。

43、单选 食品安全执法部门公布为不合格商品的，公司应组织（）

- A、促销
- B、销毁
- C、召回
- D、转让

正确答案： C

44、单选 大类商品销售结构分析一般采用（）表现。

- A、饼图
- B、柱形图
- C、堆积柱形图
- D、三维饼图

正确答案：C

45、单选 关于便利店货架区清洁操作的基本步骤，下列说法正确的是（）。

- A、橡胶手套、人字梯、警示标志属于必备工具
- B、清洁货架时，先用干毛巾擦拭尘土，再用湿毛巾清除污渍
- C、参照便利店商品摆位图，按照先进先出的原则撤除商品
- D、陈列完毕后，清洁工具须集中存放于指定地点，不得占用店内营业空间

正确答案：D

46、单选 展示柜商品一般采用（）。

- A、横向陈列
- B、混合陈列
- C、前进陈列
- D、纵向陈列

正确答案：D

47、单选 交接班时核对营业款与系统《付款方式查询报表》，要按（）日期查询。

- A、记账
- B、销售
- C、调拨
- D、破损

正确答案：A

48、单选 端架指营业厅陈列架的（）。

- A、两端
- B、中间
- C、上面部分
- D、下面部分

正确答案：A

49、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

50、多选 高级店的核心指标包括（）。

- A、单店日均销售额不少于 1500 元
- B、店内营业面积不少于 60 平方米
- C、营业时间为 24 小时不间断营业
- D、立式冰柜不少于四门

正确答案： A, B, D

51、多选 处理顾客异议方法有（ ）。

- A、释疑法
- B、补偿法
- C、转化法
- D、询问法

正确答案： A, B, C, D

52、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

53、单选 如果一个门店的销售额已经很高了，但是利润不高，为提高门店利润水平，这时就应该把利润高的商品（ ）来销售。

- A、制定更低的价格
- B、放在好的陈列位置
- C、提高陈列美观
- D、增加订货数量

正确答案： B

54、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

55、单选 便利店的应急预案应做到（ ）演练一次。

- A、每季度
- B、每月
- C、每半年
- D、每年

正确答案： A

56、多选 冲动型消费的商品多为（ ）。

- A、饮料

- B、食品
- C、新品
- D、促销品

正确答案：A, B, C, D

57、单选 便利店收货时，如实物验收无差异，便利店与送货方在相关单据（）上签字确认。

- A、实到数量
- B、所有联次
- C、配送单
- D、采购

正确答案：B

58、单选 按照易捷便利店促销流程，以下哪项不属于促销中的工作（）。

- A、便利店员按促销方案要求张贴宣传海报，陈列促销商品。
- B、查询 POS 机系统内价格，并更换价格标签。
- C、POS 机系统出现异常时，及时与主管部门取得联系。
- D、检查库存，确保促销活动正常进行。

正确答案：B

59、单选 门店淡季促销关键是（）。

- A、要有足够的商品库存作保证
- B、准确把握市场机会，使淡季不淡
- C、延长节假日
- D、要有重大场面，气氛热烈

正确答案：B

60、单选 便利店零售香烟应取得（）。

- A、烟草专卖许可证
- B、营业执照
- C、流通许可证
- D、健康证

正确答案：A

61、单选 对（）的追求是社会发展的趋势，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

62、单选 加油站广告位要优先保证（）广告位的发布。

- A、当期促销品

- B、中国石化自有品牌
- C、快餐业务
- D、合作良好的供应商

正确答案： B

63、单选 因前期有盘点盈亏单和前期有（）导致的差异就是存在历史盈亏单据。

- A、商品损耗
- B、商品失窃
- C、退货库存不足
- D、未按允收期收货

正确答案： C

64、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

65、单选 为避免嫌疑，员工不能携带（）进入便利店。

- A、现金
- B、与便利店在售商品相同的物品
- C、钱包
- D、手机

正确答案： B

66、单选 门店改造、商圈发生重大变化，二图一表要（）制作。

- A、保持原有表格
- B、对原有表格进行微调
- C、按照新开门店流程
- D、调整门店布局图

正确答案： C

67、单选 新品评估要素中，品类的特点主要是指品类角色、品类规模和（）。

- A、销售潜力
- B、样品质量
- C、品类差异化
- D、组合策略

正确答案： C

68、单选 及时通讯，检查要货申请是否已被处理（门店 POS 机上是否有对应的《采购单》或《配送单》），并核实单据的（）。

- A、要货时间和到货时间
- B、采购日期和配送日期
- C、通讯时间和退货时间
- D、有效期与送货时间

正确答案： D

69、单选 在常用的促销广告中，跳跳卡不能起到（）的作用。

- A、形象宣传，营造购物氛围
- B、保质期提醒
- C、特价、促销信息
- D、新品上市、重点推荐

正确答案： B

70、多选 库房应保持良好的温度、湿度、通风、照明，当班人员应做好库房（）等工作。

- A、防火
- B、防盗
- C、防潮
- D、防虫

正确答案： A, B, C, D

71、填空题 对于已开票的销售业务，如要冲销发票，代码为（）。

正确答案： vf11

72、问答题 简述团购客户的增加流程。

正确答案： 在企业基本信息管理中录入客户基本信息----在客户引进与淘汰中增加客户，并启用转化为批发客户---在批发客户标准化处理模块中进行标准化操作。

73、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

74、问答题 与油罐小呼吸损耗大小有关的因素是什么？

正确答案： 罐气体空间大小；昼夜温差大小。

75、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

76、单选 实物、单据核验完毕，直送退货由（）进行记账操作后，门店库存减少。

A、配送中心

B、门店

C、供应商

D、系统自动

正确答案：B

77、单选 配送到门店的商品，收货后要先（）

A、上架

B、入库

C、销售

D、陈列

正确答案：B

78、多选 便利店与百货商场、大卖场、超市相比，有自己的特点，以下哪些是正确的（）。

A、选择便利

B、地点便利

C、价格略低于大型商超

D、时间便利

正确答案：A, B, D

79、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

80、单选 盘点时贵重商品出现盘点差异，可以检查交接班时贵重商品（）。

A、记录

B、销售金额

C、责任人

D、资金

正确答案：A

81、单选 加油站便利店营业面积较小，为有效利用空间，一个普通单品在货架的陈列排面为（）个

- A、1
- B、2
- C、3
- D、4

正确答案：B

82、填空题 盘点前已销售但未录入 POS 机的商品，必须录入 POS 机并（ ）。

正确答案：记账处理

83、问答题 简述商品分类的目的？

正确答案：改善顾客购物效率与购物体验；方便门店的日常管理，提高管理效率。

84、单选 语言的沟通根据其表达方式的不同又可以分为（ ）。

- A、中文沟通和外语沟通
- B、陈述沟通和疑问沟通
- C、口头沟通和书面沟通
- D、开放性沟通和封闭性沟通

正确答案：C

85、单选 门店库房的仓储管理要实现（ ），安全存放。

- A、区分品牌
- B、区分品类
- C、分区分位
- D、区分重量

正确答案：C

86、问答题 硫化氢浓度超过多少时必须使用空气呼吸器？

正确答案：超过 1%时。

87、多选 以下选项属于高级品类管理的等级评估内容的是（ ）。

- A、零售商提供跨品类数据、购物篮数据
- B、供应商提供品类发展数据、消费者数据
- C、供应商按月提供单品销售数据、货架数据
- D、零售商成立市场研究部。

正确答案：A, B, D

88、单选 关于 WEBPOS 日结以下说法正确的是（ ）。

- A、WEBPOS 日结后，后台查询门店商品库存就减掉了
- B、一个营业日内可以进行多次类型为“交班并结束营业”的交班操作
- C、WEBPOS 日结后，需要通过通讯来将相应的店结传到后台
- D、WEBPOS 日结后，后台查询门店商品库存并没减掉

正确答案：D

89、单选 门店发起要货申请，经主管部门审批确认后，由供应商直接送货到门店，这种订货类型是（ ）

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/927063020152006113>