

第七届全国商业服务业优秀店长大赛 理论知识考试（通用部分）试题题库

一、单项选择题

1. 消费者对产品的认知通常是基于（ ）。
 - A. 认知在不自觉的情况下产生
 - B. 从他人处了解产品或服务
 - C. 基于非具体的利益
2. 以下不属于促销定价策略的是（ ）。
 - A. 特殊事件定价策略
 - B. 商品组合定价策略
 - C. 反季折扣定价策略
3. 非整数定价策略属于（ ）。
 - A. 心理定价策略
 - B. 促销定价策略
 - C. 折扣定价策略
4. 下列不属于 4CS 营销形式的要求的是（ ）。
 - A. 顾客
 - B. 成本
 - C. 习惯
5. WDC 表示（ ）。
 - A. 由制造商成立的配送中心
 - B. 由批发商或代理商成立的配送中心
 - C. 由货运公司成立的配送中心
6. 品牌管理者必须了解下列（ ）才能追踪品牌的表现。
 - A. 产品或服务的特点
 - B. 品牌情势分析
 - C. 品牌的市场渗透率
7. 消费者购买行为调查中（ ）是最为重要的。
 - A. 全新品牌
 - B. 重复购买率
 - C. 产品市场占有率
8. 评价竞争品牌时，消费者最关心的是（ ）。

- A. 了解品牌历史
 - B. 了解品牌的占有率
 - C. 了解品牌的附加价值
9. 不属于 MIS 基本思想的是 ()。
- A. 人——机系统
 - B. 强调分析、计划、预测功能
 - C. 弱化控制功能
10. () 是消费者挑选商品的原动力。
- A. 价格
 - B. 服务
 - C. 欲求
11. () 是一种高度集权的以职能为中心的组织结构。
- A. 平等型商店组织
 - B. 独立型商店组织
 - C. 母子型分店组织
12. 品牌所提供价值的核心是 ()。
- A. 有可持续性
 - B. 各种利益融合
 - C. 必须符合消费者的欲求
13. 下列 () 是品牌成功的因素。
- A. 品牌的功能
 - B. 构成品牌的重要元素
 - C. 消费者对产品或服务的持续信念积累
14. “AIDA” 效果模式中的 I 是 ()。
- A. 兴趣
 - B. 注意
 - C. 行动
15. 对于分散采购的特点，下列说法中错误的是 ()。
- A. 对市场反应灵敏，补货及时，购销迅速
 - B. 难以获得大量采购的价格优惠
 - C. 购销容易脱节
16. 《反不正当竞争法》的立法宗旨是 ()。
- A. 遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

B. 鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为，保护经营者和消费者的合法权益。

C. 杜绝扰乱社会经济秩序的行为。

17. 对经营者假冒他人注册商标的不正当竞争行为适用什么法律进行处罚（ ）。

A. 《消费者权益不合法》

B. 《反不正当竞争法》

C. 《商标法》

18. 经营者伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的，适用（ ）定性处罚。

A. 《商标法》

B. 《消费者权益保护法》

C. 《产品质量法》

19. 一般而言，对潜在供应者、可供商品的质量、品种、规格、供应弹性的分析属于（ ）。

A. 市场商品供应分析

B. 市场商品需求分析

C. 供求关系分析

20. 价格需求弹性中，完全不考虑商品价格变化，需求量保持不变，这属于（ ）。

A. 需求单一弹性

B. 需求富有弹性

C. 需求完全缺乏弹性

21. 告诉顾客商店的性质及商品的内容，制造店内气氛的 POP 广告属于（ ）。

A. 拍卖 POP

B. 廉价 POP

C. 专柜 POP

22. 连锁经营最重要发展特点是（ ）。

A. 自动化

B. 信息化

C. 效率化

23. 通常商店的 55%-70% 的顾客来自（ ）。

- A. 主要商圈
- B. 次要商圈
- C. 边际商圈

24. 客群细分必须遵循一定的原则，其中理清客群之间差异，掌握在同一条件下不同客群的不同需求体现了（ ）。

- A. 经济性
- B. 差异性
- C. 稳定性

25. 总部授权门店的采购制度的优点是（ ）。

- A. 拥有较大的经营自主性
- B. 实现了采购和销售的专业化分工
- C. 容易压低进价

26. 以消费者对商品价值的感受及理解程度作为定价的基本依据的需求导向定价法是（ ）。

- A. 理解价值定价法
- B. 需求差异定价法
- C. 反向定价法

27. 投资预算中强调收回投资支出所需的时间长短的方法是（ ）。

- A. 投资记账法
- B. 贴现现金流量法
- C. 会计收益率法

28. （ ）机关有权对知名商标特有的名称、包装、装潢进行认定？

- A. 国家商标局
- B. 国家工商行政管理局
- C. 县级以上工商行政管理机关

29. 通过计算拟开设商店的指标数据来评估该店址的价值的的方法是（ ）。

- A. 比较评估法
- B. 关键指标评估法
- C. 开店前期投资预估

30. （ ）种不正当竞争行为造成权利人损害的，权利人因损害赔偿可以向工商行政管理机关提出调解。

- A. 侵犯商业秘密

B. 冒用他人商标

C. 串通投标行为

31. 关于稳定价格政策的优点，说法不正确的是（ ）。

A. 刺激消费，加速商品周转

B. 减少人员开支和其他费用

C. 改进日常的管理工作

32. 消费者权益保护组织在产品质量的监督管理中的职能是（ ）。

A. 强制侵权商家赔付消费者损失

B. 查没假冒伪劣等侵权商品

C. 建议有关部门处理，支持消费者向人民法院起诉

33. 分散采购的优点有（ ）。

A. 规范采购行为

B. 对市场反应灵活

C. 降低采购费用

34. 大量采购的商品一般适用于（ ）。

A. 需求量小

B. 供货稳定的商品

C. 共同采购方式

35. 根据《马德里协定》进行的商标国际注册有效期限为（ ）。

A. 10 年

B. 20 年

C. 30 年

36. 中心商业区的优势为（ ）。

A. 无竞争对手

B. 能见度高

C. 交通方便

37. 消费者对价格高低的判断，是通过在同类商品中进行比较，或在同一商店中对不同商品进行比较而获得，称为（ ）。

A. 习惯性价格心理

B. 敏感性价格心理

C. 感受性价格心理

38. 服务态度欠佳的表现有（ ）。

A. 接待慢

B. 缺乏语言艺术

C. 举止粗俗

39. 下列不属于店内 POP 广告的是 ()。

A. 橱窗展示

B. 广告板

C. 价目卡

40. 以下哪个不是消费者常见的价格心理 ()。

A. 理性价格心理

B. 倾向性价格心理

C. 敏感性价格心理

41. 以下哪项不是采购谈判前的准备 ()。

A. 明确谈判目标

B. 列出谈判内容

C. 签约及合同管理

42. 下列属于中心商业区优势的是 ()。

A. 扩展潜力大

B. 开办费用低廉, 新址易于寻找

C. 交通方便、设施齐全, 客流量大, 成功性较高

43. 采购员的素质要求有 ()。

A. 身体素质

B. 道德素质

C. 思想素质

44. 门店人力资源培训, 对于门店来说, 是门店的一种: ()。

A. 超前消费行为

B. 投资行为

C. 积累行为

45. 目标管理法是一种: ()。

A. 门店员工培训的技术方法

B. 门店员工招聘的管理方法

C. 门店工作成果的考核方法

46. 在门店员工绩效考评方法中, 按照事物“两头大, 中间小”的规律, 按照每人绩效的相对优劣程度, 强制列入其中的一定等级进行考核。该方法被称为: ()。

- A. 人物比较法
- B. 强制正态分布法
- C. 比较法

47. 简而言之，团队情商就是：（ ）。

- A. 团队成员情商的总汇
- B. 团队学习能力
- C. 团队对外界环境的调试能力

48. 通过对管理对象数量关系的研究，遵循其量的规定性，利用数量关系进行管理的门店管理基本方法是：（ ）。

- A. 经济管理法
- B. 表单管理法
- C. 定量管理法

49. “门店提供的全部服务项目并非全部顾客都使用，门店面临着是向使用服务的顾客收取服务成本，还是向所有顾客收取服务成本，或是免费提供服务的选择”。上述情况，说明了门店服务设计中需要考虑到：（ ）。

- A. 服务项目的设计
- B. 服务质量水平的设计
- C. 服务价格的设计

50. 在门店服务质量的评价指标中，服务时限、服务人员高素质、服务人员外语水平等，被称为：（ ）。

- A. 顾客满意指标
- B. 服务软件质量指标
- C. 门店经济指标

51. 在门店促销策划中：（ ）。

- A. 门店与竞争者的关系是策划的前提和基础
- B. 要树立以顾客服务为目的的观念
- C. 应该坚持统一性与连贯性的观念

52. （ ）是策划的对象，是门店想要吸引的人群。

- A. 忠实顾客
- B. 目标顾客
- C. 新兴顾客

53. （ ）是人才选用的第一标准，是职场制胜、事业成功的第一法

宝。

- A. 道德素质
- B. 思想素质
- C. 职业素质

54. 店长拥有比别人好的身体素质，才能：（ ）。

- A. 帮助下属成长，提升团队业绩
- B. 不断总结经验，充实自己
- C. 承受超负荷压力及长期疲劳的考验

55. 成功的店长愿意承担下属所犯的失误，并且愿意将这种失误当做自己的失误。这体现了店长魅力素质中的：（ ）。

- A. 同情和理解下属
- B. 有责任感
- C. 富有协作精神

56. 习得动机是指通过学习得来的衍生性动机，它主要体现为（ ）。

- A. 权力
- B. 成就
- C. 地位

57. 人本管理的精髓是（ ）。

- A. 追求仁爱之心
- B. 教人求真
- C. 点亮人性的光辉

58. 团队对个体的心理、行为的影响主要是（ ）。

- A. 从众影响
- B. 思想紧张
- C. 行为拘束

59. （ ）是战略谋划的核心内容。

- A. 战略策略
- B. 竞争对抗策略
- C. 战略目标

60. （ ）是一切战略的核心。

- A. 专利技术
- B. 创新思维
- C. 竞争优势

61. 知识管理的目标是（ ）。
- A. 建立知识仓库
 - B. 重新审视知识资产的作用
 - C. 促进知识生产和流动
62. （ ）是产生新产品设想的直接源泉。
- A. 员工的建议
 - B. 发明专利的获取
 - C. 顾客的需要
63. 人力资源规划必须适应企业经营管理的需要，保持一定的（ ），以免发生战略转移时出现人力资源僵化、失调而妨碍企业的发展。
- A. 张力
 - B. 储备
 - C. 弹性
64. 人力资源管理的核心是（ ）。
- A. 建立完整的绩效评估体系
 - B. 选人，育人，用人，留人
 - C. 树立“以人为本”的理念
65. 零售店的主要功能是什么？
- A. 服务产品和实体商品交易
 - B. 运送和储存商品
 - C. 与顾客沟通提供服务
 - D. 四承担社会安全责任。
66. 员工服务素质主要是指什么？
- A. 服务技能和服务态度
 - B. 服务意识和服务态度
 - C. 服务意识和服务礼仪
 - D. 服务形象和服务知识。
67. 零售店铺的本质是什么？
- A. 是销售商品的
 - B. 将商品销售给顾客，获得顾客满意
 - C. 根据上级总部安排，组织运营
 - D. 把有关的零售要素组合成一种方式，形成特定的运营形态。
68. 下列对一店一策描述哪个是合适的？
- A. 是属于差异化战略
 - B. 每个店铺统一执行集中策略
 - C. 每个店长可以有自己的设想

D. 根据当地情况，半年调整一次方案。

69. 店长的定位应该是什么？

- A. 公司决策成员
- B. 导购员的指挥者
- C. 高级销售经理
- D. 基层一线管理者。

70. 店铺运营的核心目标是？

- A. 销售额
- B. 客流量
- C. 毛利率
- D. 盈利额。

71. 店铺运营策划的起点主要指什么？

- A. 顾客需求或价值点
- B. 公司布置的经营计划
- C. 店长讨论规划
- D. 根据社区规划

72. 零售店铺年度运营需要月度展开表吗？

- A. 需要
- B. 不需要
- C. 听总部安排
- D. 有比没有好。

73. 零售店铺需要经营产品及特色商品说明书吗？

- A. 需要
- B. 不需要
- C. 由总部统一安排
- D. 没啥用。

74. 零售店铺经营产品组合主要指的是什么？

- A. 联络引入熟悉的经营项目
- B. 执行公司总部安排的经营项目
- C. 按照本店铺顾客需求，适时更新经营项目
- D. 调换现有经营项目位置。

75. 店铺商品更新周转主要指什么？

- A. 在店铺不同的展存区进行调换
- B. 监督合作方按照本店顾客需求特点，及时更新周转商品
- C. 根据公司布置，监督合作方更新商品
- D. 按合作方经营部署，调整商品结构。

76. 会员管理的主要目的是什么？

- A. 降低成本、提高收益率
- B. 稳定现有顾客
- C. 降低投诉率
- D. 便于沟通。

77. 评价经营产品组合优劣的主要标准是什么？

- A. 聚客能力
- B. 盈利能力
- C. 现场形象
- D. 组合成本。

78. 优化经营产品组合的主要思路是什么？

- A. 完善主力品、辅助品、关联品的比例
- B. 引入顶级奢侈品
- C. 协助改造滞销产品
- D. 不断增加网红产品。

79. 下列哪一项不属于店铺气氛设计要素？

- A. 色彩设计
- B. 声音设计

- C. 规划布局设计 D. 灯光照明设计。
80. 下列哪一项不属于商品问题引发的投诉？
A. 过期变质 B. 内外标识不符 C. 材质不符 D. 价格偏高。
81. 下列哪一项不属于闲散时段工作？
A. 员工培训与考评 B. 安全防范检查 C. 竞品调研 D. 客诉应对
82. 接待顾客投诉主要应该做什么？
A. 热情接待 B. 首问负责制 C. 快速解决问题 D. 做好舆情控制。
83. 以下哪个因素最容易导致顾客流失？
A. 员工态度冷漠 B. 对环境不满意
C. 朋友介绍到其他店 D. 去网上购买。
84. 以下哪项工作更能够满足顾客需要？
A. 热情接待 B. 向顾客介绍商品价格、功能和质量
C. 聆听顾客的感受 D. 给予顾客折扣优惠。
85. 顾客对接待服务表示失望，主要是什么意思？
A. 感知服务小于预期服务 B. 预期服务小于感知服务
C. 预期服务等于感知服务 D. 目标商品缺货了。
86. 店铺日常商品检查的关键是什么？
A. 检查资质和证书 B. 检查是否有丢失或污渍损失
C. 检查材质成分规格及质量价格标识是否一致
D. 检查存销记录。
87. 下列哪个是附加服务（产品）项目？
A. 请顾客坐下看商品目录
B. 为顾客提供配套造型设计，适当组合修改商品
C. 联系快递，配送到家
D. 向顾客额外赠送一个购物袋。
88. 下列哪个是支持性服务？
A. 多语种广播找人 B. 有偿保养商品
C. 应约有偿配送到家 D. 现场功能说明。
89. 服务时效主要是指什么？
A. 提供服务项目，越快越好
B. 按照与顾客约定的时点，准时完成服务项目
C. 随时提醒顾客服务完成的进度
D. 与顾客约定送达时间

90. 将商品交付给顾客关键点是什么？
- A. 重要商品当面清点，手递手交付
 - B. 向顾客说明，请顾客自己取走
 - C. 告诉顾客商品项目，由第三方配送
 - D. 通知顾客到指定地点将商品取走
91. “谢谢，您需要一杯中杯美式咖啡，我听清楚了”。这句话是想表明什么？
- A. 确认顾客的需求
 - B. 主动与顾客沟通聊天
 - C. 提醒其他员工
 - D. 催促下一位顾客
92. 在店面保持与顾客沟通交流，主要是指什么？
- A. 与其中一个顾客保持交流
 - B. 不断播送介绍商品信息
 - C. 与进出门口的顾客打招呼
 - D. 通过网络与顾客聊天
93. 店铺发布公告主要是指什么？
- A. 营业时间或经营政策变化
 - B. 发布促销信息
 - C. 举办商业文化活动
 - D. 品牌调整
94. 提高商品管理效率的首要任务是什么？
- A. 增加新品
 - B. 增加商品数量
 - C. 降低或清除滞销品
 - D. 减少或消除缺货，断码
95. 应该怎样理解商业服务？
- A. 服务是让顾客满意
 - B. 服务是销售商品
 - C. 服务是通过接触互动，让顾客购买利用零售企业提供的信息、项目、商品等要素
 - D. 服务是与顾客保持友好的关系
96. 顾客忠诚主要是指什么？
- A. 对店铺高度赞美
 - B. 平时经常光顾闲逛
 - C. 重复购买，消费递增
 - D. 经常关注店铺信息。
97. 饮食品经营的主要追求什么？
- A. 味道独特
 - B. 价格便宜
 - C. 产品安全
 - D. 低价量足
98. 服务营销活动的利润点主要来自哪里？
- A. 会员顾客的数量越多，利润越大
 - B. 忠诚顾客的数量越多，利润越大
 - C. 正价商品销售越多，利润越大
 - D. 客诉过程中损失越小，利润越大

99. 服务沟通的要点是什么？

- A. 介绍商品特点清楚
- B. 自己的语言表述流畅完整
- C. 让顾客明白自己表达的意图
- D. 让顾客尝试体验商品

100. 数字化营销主要特色是什么？

- A. 折扣力度大，顾客参与多
- B. 全年规划，定期执行营销
- C. 根据数字化预测，将有限的商品推送给细分类型的客群
- D. 举办大型顾客互动文化活动

101. 店铺每日顾客购买率是什么意思？

- A. 是指当日进店购买客数与当日进店全部客数的比值
- B. 是在一个专柜购买商品的客数与没购买商品的客数的比例
- C. 顾客购买一种商品的人数和购买同品牌其他商品人数的比值
- D. 一起进店的一组客群，购买商品的人数和不购买商品人数的比值

102. 初次接待转化率是什么意思？

- A. 当日进店所有的顾客中，自动购买商品的顾客的比例
- B. 当日进店的顾客中，经过员工的接待说服，购买商品的顾客的比例
- C. 当日进店的顾客中，从一个楼层转到另一个楼层购买的比例
- D. 当日进店顾客中经过员工一次接待服务说服走开，第二次又回到专柜购买的顾客的比例

103. 商业服务产品是什么意思？

- A. 出售或出租一种服务功能或项目方案，帮助顾客达成一种愿望
- B. 免费提供一种设施，帮助顾客解决一个难题
- C. 设计一种场景，吸引顾客参与交流
- D. 组织培训演习，降低安全生产风险

104. 对一线员工日常服务督查的目的主要是什么？

- A. 发现问题，依规处罚
- B. 发现问题同时也发现亮点
- C. 检查安全隐患
- D. 检查环境卫生

105. 全渠道顾客指的是什么意思？

- A. 主要在线上购买
- B. 主要在线下购买
- C. 既在线上购买也在线下购买
- D. 参加网上话题，在线下购买

106. 卖场鲜度是什么意思？

- A. 颜色灯光鲜亮
- B. 声音悦耳欢快
- C. 品牌来的快，离开也快
- D. 商品更新快，各种活动多，安排周期短

107. 节庆日促销的主要目的是什么？
A. 努力多卖钱 B. 吸引消费者到店
C. 引起顾客关注，购买率高 D. 引起社交媒体关注
108. 货架折扣价签最应该放在什么高度？
A. 离地 80cm 以下 B. 离地 80cm 到 120cm
C. 离地 120cm 到 160cm D. 多高都行
109. 快闪特卖区主要目的是什么？
A. 在某一个区域，临时安排文化演出，营造人气，以半小时为宜
B. 按照规划在指定的区域，实施组合商品特卖，推广一种价值理念，以两周到一个月为宜
C. 品牌方出促销花车，在专柜门口，促销商品，以两周为宜
D. 和外部单位合作，安排临时公益宣传，以一小时为宜
110. 见到顾客先做什么？
A. 鞠躬 B. 笑脸相迎 C. 回避 D. 观察
111. 员工在店面最应该做什么？
A. 听领导安排 B. 保护商品安全 C. 联络接待顾客 D. 和同事交流
112. 库房管理最应该注意什么？
A. 环境卫生 B. 商品编号排列
C. 快速补充缺码断号商品 D. 与公司查询数据
113. 售后服务最应该注意什么？
A. 保证商品安全 B. 按照约定交付
C. 与快递公司沟通 D. 做好交易收账

二、多项选择题

1. 下列属于突发事件处理原则的是（ ）。
- A. 人身安全第一的原则
B. 统一指挥和协调配合的原则
C. 严格依法办事的原则
D. 及时报告原则
2. 管理人员培训包含的层次有（ ）。
- A. 经理培训
B. 业务培训
C. 在岗培训

D. 专业管理培训

3. 成为一名优秀的店长的要求有（ ）。

A. 善于进行自我管理

B. 善于激励培养部下

C. 不断创新，不满足现状

D. 学会利用各种数据分析问题

4. 进行实地调查的主要方法有（ ）。

A. 试买调查

B. 观察访问

C. 小组面谈

D. 电话调查

5. 商店在色彩运用中需要考虑的原则包括（ ）。

A. 适时

B. 适品

C. 适所

D. 适人

6. 集中采购的缺陷有（ ）。

A. 购销容易脱节

B. 非共同性物料集中采购无数量折扣利益

C. 采购过程过长，延续时效

D. 采购人员与销售人员合作困难

7. 企业现金持有成本有（ ）三种。

A. 机会成本

B. 管理成本

C. 短缺成本

D. 营业成本

8. 资金预算的作用主要有（ ）。

A. 最大限度提高资本运营能效

B. 实现创新推动企业管理上台阶的重要手段

C. 预算是管理者的控制工具

D. 平衡公司各项收支

9. 以下哪些是顾客购买活动心理过程中的因素（ ）：

A. 注意

B. 想象

C. 比较

D. 决定

10. 促销评估的内容有 ():

A. 业绩评估

B. 促销效果评估

C. 顾客购买兴趣评估

D. 门店自身运营状况评估

11. 促销评估中业绩评估的方法有 ():

A. 促销活动检查表

B. SQA 法

C. 消费者调查法

D. 观察法

12. 促销效果评估主要包括 ()。

A. 促销主题配合度

B. 创意与目标销售额之间的差距

C. 促销商品选择的正确与否

D. 促销价格阶梯

13. 完整的培训系统按纵向层次开发分为哪三层 ()。

A. 职前培训

B. 在职培训

C. 一岗多能培训

D. 职业道德培训

14. 门店竞争的一般性战略选择有 ()。

A. 人才领先战略

B. 差异化战略

C. 目标集聚战略

D. 品牌战略

15. 以下哪些是企业的无形资源 ()。

A. 品牌

B. 技能

C. 文化

D. 人才

16. 对商业经营有关的政策及法律约束一般体现在以下方面（ ）。
- A. 对经营商品的约束
 - B. 对商品价格的约束
 - C. 对商店开展促销活动的约束
 - D. 对人员素质的约束
17. 商店对顾客提供的保证包括以下哪两个方面（ ）。
- A. 不确定的保证
 - B. 道德性的保证
 - C. 明确的保证
 - D. 永久的保证
18. 享有求偿权的主体是因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的消费者，包括（ ）类型。
- A. 商品的送达者
 - B. 商品的购买者
 - C. 商品的使用者
 - D. 服务的接受者
19. 商店位置选择的原则有（ ）。
- A. 方便消费者
 - B. 有利于竞争
 - C. 方便货品配送
 - D. 有利于网点扩充
20. 哪些行为属于侵犯消费者人格的行为（ ）。
- A. 对消费者进行侮辱、诽谤
 - B. 对消费者进行殴打
 - C. 侵犯消费者的人身自由
 - D. 搜查消费者的身体及其携带的物品
21. 自然形成的商业中心类型有（ ）。
- A. 中心商业区
 - B. 次级商业区
 - C. 邻里商业区
 - D. 专业一条街
22. 企业文化培养的关键要素是（ ）。
- A. 理念力

- B. 贯彻力
- C. 执行力
- D. 创新力

23. 二手资料调研可遵循的准则是（ ）。

- A. 技术性
- B. 准确性
- C. 时效性
- D. 一致性

24. 影响店铺商圈的因素有（ ）。

- A. 交通条件
- B. 零售引力
- C. 竞争
- D. 顾客

25. 购买心理的因素可分为（ ）。

- A. 文化因素
- B. 社会因素
- C. 个人因素
- D. 集体因素

26. 新开店测定商圈的方法有（ ）。

- A. 雷利法则
- B. 地址形态分析
- C. 客流分析
- D. 饱和法

27. 商店选择决策的内容有（ ）。

- A. 顾客分布与意愿调查
- B. 交通条件调查
- C. 客流规律调查
- D. 引力模型分析

28. 顾客预期的特点（ ）。

- A. 差异性
- B. 稳定性
- C. 发展性
- D. 多变性

29. 心理认知的特点 ()。

- A. 选择性注意
- B. 选择性曲解
- C. 选择性分析
- D. 选择性记忆

30. 商圈总体分析主要考虑以下几个方面因素 ()。

- A. 人口统计分析
- B. 经济基础和购买力分析
- C. 竞争状况分析
- D. 基础条件分析

31. 人力资源战略有哪三种形式 ()。

- A. 投资战略
- B. 吸引战略
- C. 品牌战略
- D. 参与战略

32. 人力资源管理的核心是 ()。

- A. 选人
- B. 用人
- C. 育人
- D. 留人

33. 店址评估的方法有 ()。

- A. 多因素分析法
- B. 效益评估法
- C. 比较评估法
- D. 关键指标评估法

34. 一家商店的客流一般可分为 ()。

- A. 分享客流
- B. 派生客流
- C. 固定客流
- D. 本身客流

35. 《反不正当竞争法》规定,经营者不得从事下列有奖销售:()。

- A. 先让人购买奖券, 再进行抽奖
- B. 采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式

- C. 利用有奖销售的手段推销质次价高的商品
- D. 购买一定量的商品才有资格抽奖
- E. 抽奖式的有奖销售最高奖的金额超过 5000 元

36. 门店服务的作用主要有：（ ）。

- A. 有效地吸引了顾客，促进了销售
- B. 有助于保持顾客的忠诚度
- C. 促进了门店服务包理论的产生与发展
- D. 有助于形成良好的口碑，树立门店形象
- E. 门店获得竞争优势的有效途径

37. 门店员工培训的原则包括：（ ）。

- A. 学以致用原则
- B. 专业知识与门店文化并重的原则
- C. 严格考核和择优奖励的原则
- D. 效益原则
- E. 公平原则

38. 绩效管理的作用在于：（ ）。

- A. 绩效管理促进了组织个人绩效的提升
- B. 绩效考核促进了员工之间的关系和谐
- C. 绩效管理促进了管理流程和业务流程优化
- D. 绩效管理保证了组织战略目标的实现
- E. 绩效管理促进了生产安全的提升

39. 店长的技能素质要求，包含：（ ）。

- A. 优秀的销售技能及业务能力
- B. 缜密的计划能力
- C. 教导下属的能力
- D. 承受长期疲劳的考验
- E. 自我提升的能力

40. 门店数据化管理的意义：（ ）。

- A. 量化管理
- B. 开源节流
- C. 利于标准化管理
- D. 利于精准营销
- E. 利于管理

41. 目标管理通常需要遵循 SMART 原则：（ ）。

- A. 明确具体
- B. 可量化
- C. 可实现
- D. 相关性
- E. 时限性

42. 客户关系营销的主要作用：（ ）。

- A. 降低企业营销成本
- B. 建立并维持与客户的良好关系
- C. 优化企业资源配置
- D. 获取盈利
- E. 扩大市场营销

43. 客户价值分析主要方法：（ ）。

- A. 二八法则
- B. ABC 分析法
- C. RFM（购买日、频率、金额）
- D. CLV 分析法
- E. 平均值法

44. 微信营销的主要特点：（ ）。

- A. 传播更精准
- B. 互动更及时
- C. 形式更灵活多样
- D. 关系更牢固
- E. 盈利更增加

45. 微信营销运营忌讳：（ ）。

- A. 频繁广告
- B. 夸大宣传
- C. 弄虚作假
- D. 恶意攻击
- E. 妄加评论

46. 人的潜能包括多方面的能力，如（ ）。

- A. 道德的成熟
- B. 智力的成就

C. 创造力的成就

D. 情绪的表达

E. 社交的能力

47. 人力资源的开发，就是做以下事情（ ）。

A. 进行智力开发

B. 进行劳动力开发

C. 进行人才开发

D. 加强劳动力的组织和管理

E. 进行劳动潜能开发

48. 具有劳动积极性的人必然是（ ）。

A. 热爱工作

B. 有主动精神

C. 有主人翁责任感

D. 民主管理的参与感

E. 积极进取的使命感

49. 从层次上说，以下哪几个方面是人的学习和工作的动机（ ）。

A. 原始动机

B. 一般动机

C. 习得动机

D. 生理动机

E. 精神动机

50. 下列哪种方法可用来进行职务分析（ ）。

A. SQA 法

B. 技术讨论会

C. 调查问卷法

D. 面谈法

E. 观察法

51. 以下哪些是员工培训的三个主要方面（ ）。

A. 战略培训

B. 知识培训

C. 反应培训

D. 态度培训

E. 技巧培训

52. 实现员工发展计划采取的方法有（ ）。

- A. “过渡培训”
- B. 交叉工作锻炼考察
- C. 思想存储
- D. 企业间或同国外人员交流
- E. 有组织的课堂教学

53. 主管人员在职培训的方法有（ ）。

- A. 外派
- B. 临时提升
- C. 设立副职
- D. 职务轮换
- E. 有计划地提级

54. 认知能力包括（ ）。

- A. 观察能力
- B. 感知能力
- C. 思维能力
- D. 研究能力
- E. 实践能力

55. 管理人员培训的教学设计应由哪几个步骤组成（ ）。

- A. 征求意见
- B. 实施阶段
- C. 绩效评估
- D. 确定培训内容
- E. 需要调查

56. 专业技术人员培训的类型有（ ）。

- A. 补充型
- B. 扩展型
- C. 更新型
- D. 转换型
- E. 逆向型

57. 技术工人岗位培训的原则是（ ）。

- A. 岗位定向原则
- B. 按需施教原则

- C. 技术发散性原则
- D. 趋向规范化原则
- E. 注重技能培训原则

58. 技术工人岗位培训考核应包括哪三个方面 ()。

- A. 安全生产
- B. 工作表现
- C. 产品质量
- D. 技能知识
- E. 实际操作技能

59. 团队管理中, 对团队而言, 具有何种特性 ()。

- A. 心理上的认知
- B. 利益的依存性
- C. 行为上的联系性
- D. 目标的多样性
- E. 结合的组织性

60. 团队的作用有 ()。

- A. 完成组织的任务
- B. 满足个体的心理需要
- C. 同质结构异化
- D. 适应工作效率
- E. 规范人们的行为, 协调人际关系

61. 团队对个体的影响与制约体现在哪几个方面 ()。

- A. 强制性约束
- B. 非正式压力约束
- C. 团队压力约束
- D. 团队的心理影响
- E. 团队规范约束

62. 按冲突的性质划分, 团队冲突有几类 ()。

- A. 目标性冲突
- B. 认知性冲突
- C. 破坏性冲突
- D. 一般性冲突
- E. 建设性冲突

63. 团队冲突的解决方法有 ()。

- A. 协商解决
- B. 引导解决
- C. 权威解决
- D. 仲裁解决
- E. 沟通解决

64. 提高团队战斗力的方法有 ()。

- A. 采取有效措施
- B. 实现自我控制
- C. 发动全体成员
- D. 树立提高团队战斗力的目标
- E. 了解团队的精神状态

65. 知识经济冲击的突出表现是 ()。

- A. 资本最大化
- B. 生产柔性化
- C. 资产无形化
- D. 数字化经济
- E. 产品智能化

66. 知识创新在企业的经营管理中有哪些体现 ()。

- A. 文化创新
- B. 管理创新
- C. 引进创新
- D. 制度创新
- E. 技术创新

67. 企业管理创新的条件有 ()。

- A. 适时的管理
- B. 合理的激励机制
- C. 领导者的超前意识
- D. 综合统筹
- E. 领导者的开阔视野

68. 制度创新是 () 的基础。

- A. 流程创新
- B. 产品创新

C. 市场创新

D. 目标创新

E. 技术创新

69. 企业知识创新的驱动模式有（ ）。

A. 人才更新型

B. 企业文化型

C. 行政命令型

D. 组织延展型

E. 利益驱动型

70. 企业网络安全的要素有（ ）。

A. 传输链的逻辑性

B. 可靠性、不可抵赖性和可控性

C. 机密性

D. 数据的完整性

E. 有效性、真实性

71. 质量管理是在质量体系内通过（ ）等措施并付诸实施的全部管理职能的活动。

A. 质量宣传

B. 质量改进

C. 质量保证

D. 质量控制

E. 质量策划

72. 营销方案有三个主要支柱，以下哪三个（ ）。

A. 了解顾客需求

B. 了解竞争对手

C. 了解财务状况

D. 了解市场本质

E. 了解本公司

73. 营销战略的实施包括以下哪些内容（ ）。

A. 组织结构

B. 流程设计

C. 开发人力资源

D. 设计决策

E. 奖励制度

74. 企业财务管理要做好哪三项决策（ ）。

A. 定期偿还决策

B. 信贷资本决策

C. 股利分配决策

D. 筹资决策

E. 投资决策

75. 财务管理的两项基本原理是（ ）。

A. 盈余分配

B. 资金投放

C. 风险报酬

D. 资金流入

E. 时间价值

76. 企业最主要的财务报表是（ ）。

A. 非现金项目表

B. 现金流量表

C. 折旧费用表

D. 损益表

E. 资产负债表

77. 企业战略谋划有以下哪些本质特征（ ）。

A. 普惠性

B. 全局性

C. 关键性

D. 权变性

E. 长远性

78. 以下哪种类型是通用的战略（ ）。

A. 集中一点型

B. 高占有率型

C. 别具一格型

D. 组织优势型

E. 成本领先型

79. 介绍服务环境的原则有（ ）。

A. 经营理念

- B. 内部设施
- C. 硬件环境
- D. 服务范围
- E. 软件环境

80. 如何预防顾客抱怨的产生 ()。

- A. 店内陈设讲究
- B. 注意店内的安全措施
- C. 提供良好的服务
- D. 严格检查购进的商品
- E. 销售质量优良的商品

81. 消费者争议的解决途径有 ()。

- A. 找朋友帮助解决
- B. 找消费者协会调解
- C. 向法院起诉
- D. 扣押商家物品
- E. 向有关行政部门申诉

82. 不正当竞争具有何种特征 ()。

- A. 不正当竞争行为是违法行为
- B. 不正当竞争弄虚作假，欺诈他人
- C. 不正当竞争行为侵害的客体是其他经营者的合法权益和正常的社会经济秩序
- D. 不正当竞争非法盈利
- E. 不正当竞争行为的主体是经营者

83. 下列行为哪些属于不正当竞争行为 ()。

- A. 处理临期商品或是其他积压的商品
- B. 搭售或者附加不合理条件的行为
- C. 不正当的有奖销售行为
- D. 限购排挤行为
- E. 滥用行政权力行为

84. 公司的法律特征有 ()。

- A. 公司是法人
- B. 公司是独立的民事主体
- C. 公司是企业法人

D. 公司以营利为目的

E. 公司必须依法成立

85. 《反不正当竞争法》对（ ）几类不正当竞争行为没有规定法律责任。

A. 损害他人商业信誉或商品声誉

B. 利用有奖销售的手段推销质次价高商品

C. 压价排挤竞争对手

D. 搭售和附加不合理交易条件

E. 限定销售对象

86. 下列（ ）属消费者“自主选择权”含义。

A. 有权自主选择提供商品或者服务的经营者

B. 有权自主选择商品品种或者服务方式

C. 有权自主决定购买或者不购买任何一种商品或者不接受任何一项服务

D. 在选择商品或者服务时有权进行比较、鉴别和挑选

E. 在选购商品后有权进行退货换货

87. 国家对产品质量进行监督管理所实行的基本制度是（ ）。

A. 企业环境体系认证

B. 企业质量体系认证

C. 产品质量认证

D. 服务质量认证

E. 以抽查为主要方式的监督检查

88. 以下（ ）属无效合同情形。

A. 一方以欺诈、胁迫手段订立合同损害国家利益的

B. 恶意串通，损害国家利益、集体或者第三人利益的

C. 以合法形式掩盖非法目的的

D. 损害公序良俗的

E. 违反法律法规强制性规定的

89. 企业在（ ）情况下应当委托商标评估机构进行商标评估。

A. 转让商标

B. 以商标权投资

C. 以商标质押

D. 拟撤销商标

E. 其他依法需要进行商标评估的

90. 主管人员需具备的素质有（ ）。

- A. 表达能力
- B. 个人良好的经验
- C. 诚实正直
- D. 情感沟通的能力
- E. 管理的欲望

91. 专业技术人员培训的类型有（ ）。

- A. 新颖型
- B. 转换型
- C. 扩展型
- D. 更新型
- E. 补充型

92. 团队的分类有（ ）。

- A. 合作团队与竞争团队
- B. 相互作用型团队、协作团队和对抗协商型团队
- C. 民主型团队与专制型团队
- D. 有主见的团队与盲目的团队
- E. 生产作业团队、营销团队和管理团队

93. 影响团队生存发展的因素有（ ）。

- A. 团队类别、管理方式与决策参与性
- B. 团队成员的影响
- C. 团队成员沟通关系的影响
- D. 团队构成的设计
- E. 团队的新鲜感和成就感

94. 以下（ ）是按社会性程度划分的团队冲突。

- A. 破坏性冲突
- B. 团队与团队间的冲突
- C. 沟通冲突
- D. 人际冲突
- E. 个体心理冲突

95. 企业的管理创新除了需要宽松和谐的外部 and 内部环境外，还需要以下（ ）条件。

- A. 领导者的开阔视野
 - B. 扁平化的组织架构
 - C. 领导者的超前意识
 - D. 合理的激励机制
 - E. 为员工创造出催人奋发的工作环境
96. 适时管理是一种思想观念，旨在取得竞争优势，通过（ ）达到质量全优。
- A. 不断进取
 - B. 规范增值作业
 - C. 生产必要的产品
 - D. 杜绝无效劳动
 - E. 全员参与
97. 企业制度主要包括（ ）。
- A. 劳动制度
 - B. 人事制度
 - C. 管理制度
 - D. 经营制度
 - E. 产权制度
98. 企业法人治理结构包括（ ）。
- A. 管理机制
 - B. 人才机制
 - C. 激励机制
 - D. 约束机制
 - E. 目标机制
99. 制度创新是企业不断发展创新的保障，以下（ ）是制度创新的突出表现。
- A. 适时的制度创新能够使企业站在发展的前沿
 - B. 制度创新是搞好企业各种管理的基础
 - C. 制度创新是技术创新、生产创新、产品创新的基础
 - D. 制度创新是发挥人才效能的关键
 - E. 制度创新有利于创造知识交流的氛围
100. 企业知识创新的主要驱动模式有（ ）。
- A. 知识仓库型

- B. 行政命令型
- C. 利益驱动型
- D. 知识垄断型
- E. 企业文化型

101. 处理客诉步骤包括哪些内容？

- A. 快速接待 B. 积极倾听，确认关键问题
- C. 快速解决 D. 回访并安慰

102. 接待顾客的沟通技巧包括哪些？

- A. 快速热情接待 B. 积极倾听
- C. 确认顾客需求的要点 D. 表达同情心，承诺积极解决

103. 应该选择什么样的补偿措施比较好？

- A. 销售的商品予以道歉打折 B. 售后积极跟进
- C. 利用专业工具维护商品 D. 赠送另外一个低价格、高价值的商品

104. 早班会重点应该做哪两项工作？

- A. 表扬先进，提高士气 B. 确定当天的任务目标
- C. 整理仪容仪表 D. 整理环境卫生

105. 晚班会重点应该做哪两项工作？

- A. 确认解决当天遇到的问题 B. 进行工作核对交接
- C. 做好安全检查 D. 维护店面环境

106. 做店铺服务管理的主要条件包括哪些？

- A. 主动热情 B. 对工作负责 C. 懂现场专业 D. 会初级英语

107. 店铺服务质量指标主要包括哪些？

- A. 专业性能强 B. 利用便捷 C. 守约有效 D. 沟通愉快

108. 服务质量实现过程主要包括哪些？

- A. 组织策划 B. 检查评比 C. 和预期对比 D. 领导评价为准

109. 消费方式转变以后影响店铺哪些方面？

- A. 销售方法改变 B. 店铺展开方式改变 C. 商品组合方式改变
- D. 通讯方式改变

110. 店面管理的难点包括哪些？

- A. 形成的政策和方法摇摆不定 B. 不断有新的政策下传
- C. 员工执行不到位 D. 顾客需求多变

111. 优秀的店铺应该是什么样子？

- A. 服务热情，微笑接待 B. 场景有趣，环境整洁

C. 商品特色，主题组合 D. 活动多样，新鲜度高

112. 良好的商业服务应该是什么样子？

- A. 跟踪了解顾客需求的方向 B. 分析引领顾客需求愿望
- C. 预测提供满足顾客愿望的产品 D. 积极处理客诉，挽回客诉损失

113. 店铺安全管理的重点是什么？

- A. 贯彻上级的安全作业的指示精神 B. 经常组织培训演练
- C. 严格按照规范检查消除隐患 D. 处罚安全作业不合格的员工

114. 店铺安全管理应该包括哪些内容？

- A. 对安全的对象要有所了解，认识达成一致
- B. 具备基本的安全知识和操作技能
- C. 做好预防和应急处理的方案
- D. 建立安全有效的工作机制

115. 风险管理包括哪些方面？

- A. 能够识别引起危险的因素 B. 对于危险性的因素进行分级管理
- C. 对于危险性因素变化，及时更新台账
- D. 定期检查危险性因素，做好预防方案

116. 店铺危机管理包括哪些方面？

- A. 及时控制危机引起的直接损失，即止损
- B. 及时控制危机影响的范围，避免恶化
- C. 检查引起危机的因素，调整控制方法，避免再次发生
- D. 形成有效方法以后，纳入标准化管理体系

117. 消防工作四个能力是指什么？

- A. 检查消除火灾隐患 B. 组织扑救初期火灾 C. 组织人员疏散逃生
- D. 宣传教育培训

118. 手提灭火器操作要点有哪些？

- A. 拔掉保险销 B. 握住胶管喷嘴处 C. 站在火势上风位置 D. 对准火源根部加压喷射，保持一米左右距离

119 导购员的主要工作包括哪些内容？

- A. 接待联络顾客，维持顾客关系
- B. 检查调整商品，保证商品供应及时准确
- C. 线上线下推广营销信息，扩大市场份额
- D. 维护现场秩序，保证安全卫生。

120. 员工在营业前要做好哪些工作？
A. 进入工作区，及时清点商品 B. 检查门窗，散仓，电源等安全要素
C. 整理码放陈列商品 D. 核验数据，处理杂务，整理卫生
121. 员工在营业后要做好哪些工作？
A. 切断货区电源 B. 检查货区和试衣间是否有顾客
C. 关好门窗，储存好商品 D. 填写当班记录，按规定退场
122. 影响店铺工作质量的主要原因是什么？
A. 管理标准不适合 B. 员工不认真，执行不到位
C. 执行标准不稳定，时好时坏 D. 处罚力度不够大
123. 店铺商品库存管理主要任务是什么？
A. 根据店铺长短款，提供商品订货清单 B. 库房商品安全管理
C. 按照约定向顾客发送商品 D. 库存数据核对准确
124. 店长的管理能力主要体现在哪里？
A. 信息数据分析能力 B. 与员工、顾客以及品牌方沟通能力
C. 招商组织规划能力 D. 店铺安全管理能力
125. 店铺服务表现评价的对象主要是什么？
A. 店铺服务管理体系 B. 店铺向顾客提供的服务项目
C. 日常员工服务行为 D. 顾客对店铺的服务反馈
126. 营销稀缺性设计主要考虑哪些因素？
A. 款型数量限定 B. 时间渠道区域限定
C. 会员级别限定 D. 关系亲疏限定
127. 多渠道少客流店铺的营销重点应该包括哪些要素？
A. 定期分类打折 B. 细化产品经营组合
C. 添加高附加值的服务产品 D. 组织体验参与活动
128. 店铺开展顾客调查的主要目的是什么？
A. 了解顾客对店铺的满意度 B. 了解顾客不愿意光顾的原因
C. 了解顾客消费趋势变化 D. 了解周边社区消费结构的变化
129. 店铺业绩下降的主要原因包括哪些？
A. 气候或者意外事件打击 B. 顾客需求变化
C. 店面员工执行不到位 D. 商品组合落后于顾客需求
130. 提案服务主要是什么意思？
A. 为顾客提出建议 B. 提供上门服务
C. 围绕一个主题提供几个解决方案，供顾客选择购买

D. 按顾客要求提供备选方案

131. 店铺服务温度高是什么意思？

- A. 热情地提供引导服务
- B. 服务项目多，利用方便
- C. 店面沟通气氛活跃，顾客开心
- D. 经常举办文化活动

132. 如何理解服务中的时限要求？

- A. 遵守上下班时间
- B. 随时通报进度时间
- C. 通报截止时间
- D. 通报起始时间

133. 优秀的店铺应该具备哪些能力？

- A. 具有独创经营产品组合的能力
- B. 根据季节，时段展开商品更新促销的能力
- C. 定期了解目标顾客需求变化的能力
- D. 营造活跃专业担责的团队的能力

134. 店铺的竞争力主要体现在哪些方面？

- A. 商品组合推广力
- B. 运营模式更新力
- C. 员工执行力
- D. 与上级沟通能力

135. 店铺工作交流主要应该采取哪些方式？

- A. 随机检查处罚
- B. 讲解布置任务
- C. 告诉对方怎么做
- D. 站在对方立场分析解决问题

136. 店铺顾客沟通的要点包括哪些？

- A. 让对方容易听懂内容
- B. 观察兼顾对方的态度
- C. 真诚平和的语调
- D. 尽快说完

137. 创新经营产品重点应该考虑哪些要素？

- A. 顾客有用性
- B. 流行的符合性
- C. 可实现性
- D. 新奇独特性

138. 营销方案可行性应该包含哪些要素？

- A. 便于说明和顾客理解
- B. 便于实施执行
- C. 便于跟进改善
- D. 能够快速赢利

139. 在营销上最应该重视的感觉要素是什么？

一嗅觉。二触觉。三视觉。四味觉。五听觉

140. 店长的自我肯定评价应该包括哪些方面？

- A. 工作动力及活力良好
- B. 自尊心的体现和平衡良好
- C. 业务能力展示和执行良好
- D. 团队和谐，气氛良好

141. 下列属于无店铺零售的是？

- A. 百货店
- B. 购物中心
- C. 自动售货机
- D. 自助售货柜

142. 采取封闭口设计的店铺是哪些？
A. 钻石店 B. 服装店 C. 咖啡店 D. 手表店
143. POP 设计的应注意事项包括哪些？
A. 合规合法 B. 字数简短 C. 突出特点 D. 花样越多越好
144. 开发自有品牌的优点有哪些？
A. 便于控制成本 B. 便于周转
C. 便于突出特色 D. 便于宣传企业亮点
145. 团队管理的注意事项包括哪些？
A. 以身作则，廉洁、勤奋 B. 多鼓励、少批评
C. 比员工更好地掌握业务 D. 保持热情和负责的态度
146. 您认为在日常、年终的店铺员工大会上讲话，分别讲多久合适？
A. 日常半小时以内 B. 日常一小时左右
C. 年终半小时左右 D. 年终一个小时左右
147. 新零售比传统零售有哪些关键不同点？
A. 引入运用网络数字化工具 B. 从跟踪顾客到引领顾客
C. 关注产品创新 D. 关注网络营销
148. 常见零售企业战略主要分为几部分？
A. 经营战略 B. 职能战略 C. 竞争战略 D. 文化战略
149. 经营战略应该具备哪几个特点？
A. 确定定位方向 B. 可以分解执行 C. 具有成长预期 D. 定期评价改进
150. 店铺社会责任包括哪些方面？
A. 确保安全 B. 产出利润 C. 员工成长 D. 造福社区百姓

三、判断题：

1. 竞争导向定价以市场上相互竞争的同类商品价格为基本依据，以竞争状况的变化确定和调整价格水平为特征。
2. 赢得顾客忠诚将是企业取得营销成功的关键。
3. 售后服务，又称销售服务，是指商品交易中直接和间接为销售活动提供的各种服务。
4. 在现实社会经济中，比较普遍存在的一种市场状态为垄断竞争市场。

5. 1931 年迈克尔·罗伊提出品牌经理制，品牌开始成为提升企业竞争力的源泉。
6. 品牌经营可划分为品牌创立、品牌建设和品牌扩散三个部分，相互独立，构成现代品牌经营的“金三角”结构。
7. 对一种商品的需求增加，会刺激连带商品的需求同时减少。
8. 现金是企业中流动性最强的资产。
9. 弹性预算不能持续较长时期，需要每月重复编制。
10. 综合说认为企业文化是由企业的行为文化、心理文化和物质文化构成的。
11. 商业文化的发展决定商业的发达程度。
12. 企业滞存现金的原因，主要是满足交易性需要和预防性需要。
13. 连锁经营的“四化”是指：标准化、专业化、统一化、信息化。
14. 顾客的购买行为分析法中的 4W1H 指：Who——谁来购买；What——购买什么；When——何时购买；Where——何处购买；How——如何购买。
15. 购买活动的心理过程：注意；兴趣；想象；欲望；比较；决定；满意。
16. 商圈形态主要有：商业区、住宅区、文教区、办公区、混合区。
17. 采购预算=销售成本预算+期末库存计划额-期初库存额。
18. 销售成本预算=销售预算×(1-平均利润率)。
19. 采购批量=平均日销量×采购周期+保险储蓄量-实际库存量。
20. 商品售价=单位完全成本×(1+成本加成率)。
21. 加成率=(售价-进价)/售价×100%。
22. 损益平衡点销售量=固定成本/(价格-单位变动成本)。
23. 保本价格=固定成本/损益平衡点销售量+单位变动成本。
24. 价格=单位可变成本+单位商品贡献额。

25. 资金占有率=资金平均占用额÷商品销售额×100%。
26. 流通费用率=流通费用总额÷商品销售额×100%。
27. 资金利税率=(实现利润+税金)÷全部资金平均占用额×100%。
28. 毛利率=毛利额÷商品销售额×100%。
29. 销售利润率=销售利润额÷商品销售额×100%。
30. 全员劳动率=一定时期内商品销售额÷一定时期平均员工人数×100%。
31. 人均创利税额=(企业实现利润+上缴税金)÷企业员工平均人数。
32. 顾客满意率=满意票÷回收票×100%。
33. 《中华人民共和国广告法》第九条规定：“广告不得含有不确定的内容，不得欺骗和误导消费者”。
34. 《中华人民共和国广告法》第四条规定：“广告对商品的性能、产地、用途、质量、价格、生产者、有效期限、允诺或者对服务的内容、形式、质量、价格、允诺有表示的应当清楚明白”。
35. 我国约束、规范特许经营活动的法律是《政府特许经营管理条例》。
36. 《商业特许经营管理条例》规定“特许人从事特许经营活动应当拥有成熟的商标，并具备为被特许人持续提供经营指导、技术支持和业务培训等服务的能力”。
37. 特许经营商招取加盟商的基本条件是：特许人从事特许经营活动应当拥有至少5个直营店，并且经营时间超过1年。
38. 特许人向商务主管部门备案，应当提交下列文件、资料：1 营业执照复印件或者企业登记(注册)证书复印件；2 特许经营合同样本；3 特许经营操作手册；4 市场计划书；5 企业资产相关证明材料；6 国务院商务主管部门规定的其他文件、资料。
39. 从事食品安全管理体系认证的认证机构实施食品安全管理体系认证的依据是《食品安全管理体系认证实施规则》。
40. 特许经营活动中，特许人应按《商业特许经营信息披露管理办法》

向被特许人披露信息。

41. 家庭与人口因素对于商店商圈的形成具有决定性意义。
42. 顾客的购买行为都是由需求引起的。
43. 竞争优势的含义起源于波特的竞争优势理论，后在实践中不断发展，但尚未形成一个独立的体系。
44. 文化是人类行为的最基本的决定因素。
45. 差异性目标市场包括三种模式：选择性专业化模式、产品专业化模式和区域专业化模式。
46. 差异化战略要求企业着眼于本行业内的一个狭小的空间并做出选择。
47. 独立店一般是位于人流量较大的街道边，或交通便利的高速路旁的独立门店建筑。
48. 分离商圈的形态一般出现在大型城市的边缘地带或是小城镇群中。
49. 在商业竞争日趋激烈的条件下，门店的定位策略直接影响甚至决定着其经营的成败。
50. 赢得顾客忠诚将是企业取得营销成功的关键。
51. 竞争导向定价以市场上相互竞争的同类商品价格为基本依据，以竞争状况的变化确定和调整价格水平为特征。
52. 售后服务，又称销售服务，是指商品交易中直接和间接为销售活动提供的各种服务。
53. 总成本战略就是通过采用一系列针对本战略的具体措施在本行业中赢得总成本领先。
54. 营销文化是店铺文化的基本内容，但不是其中最活跃的部分。
55. 求实动机指的是追求实现自己地位威望和富有的目的动机。
56. 综合说认为企业文化是由企业的行为文化、心理文化和物质文化构成的。

57. 客群细分是企业将所有现实顾客进行分类归纳的过程。
58. 品牌经营的目的是提高品牌价值。
59. 品牌的竞争力最终来自消费者的支持和认同。
60. 顾客的感知决定顾客的满意程度。
61. 商圈分析是对影响零售店经营效果的因素进行单个的分析。
62. 定位是指确定产品在人们头脑中所期望的位置。
63. 品牌是能为顾客提供其认为值得购买的功能利益及附加利益的产品。
64. 趋势分析法是将相同时期不同类指标进行对比。
65. 负债比率是反映债务、资产、净资产的关系。
66. 总资产周转率是企业一定时期销售收入净额同平均总资产的比值。
67. 预算是企业部门和经理的行动指南。
68. 现金是可以立即投入流动的交换媒介。
69. 企业发生应收账款的主要原因是缩小销售。
70. 完整的指标体系是指评价的局部性。
71. 居民收入是影响需求进而影响到零售市场的重要因素。
72. 客群细分是企业将所有现实顾客和潜在顾客进行分群归类的过程。
73. 购买过程是指引购买行为去满足某种需要的内部驱动力。
74. 顾客的期望与自身的经验和知识有关。
75. 品牌的发展是进行品牌经营,以获得品牌竞争优势的基础和前提。
76. 顾客的生活方式和消费方式正越来越多的影响零售经营的发展趋势。
77. 宏观政策制度是由政府的经济政策、法律法规等因素构成的。
78. 商圈饱和度是判断某个地区同类商业竞争激烈程度的一个指标。
79. 商圈饱和度只是从定量角度考虑了原有商店。

80. 区域内的基础条件为商店的正常运作提供了基本保障。
81. 客流是商店经营成败的关键性因素。
82. 分享客流是本身产生的客流。
83. 城市建设的长远规划不会对商店将来的经营带来重大影响。
84. 所有的人都是消费者。
85. 店铺的租赁和购买成本，对店铺经营具有决定意义。
86. 声音是商店气氛的次要组成部分。
87. 门店目标的最终实现是通过门店的员工来完成的。
88. 网络营销具有顾客主导、成本低廉、使用方便、充分沟通的特性，它的出现将营销管理上的4C(产品、定价、渠道、促销)与4P(顾客、成本、方便、沟通)进行充分结合。
89. 促销定位有三层含义。第一层含义是促销方式的选择定位；第二层含义是确定实现这个方式的具体手段和媒介；第三层含义在于使促销策划活动在顾客心目中留下长期固定的印象。
90. 门店促销策划是指门店根据市场状况，为了满足消费者需求和刺激消费欲望，从而达到扩大销售的目的而作的所有活动计划。
91. 风险管理最终的目的是以门店财务报表指标数据为依据，对门店的经营业绩和资金状况进行分析和评价。
92. 神秘顾客通过购买欲退换某件商品的亲身感受，来评价接待人员的接待服务、业务技能和其它相关服务。
93. 店长魅力素质的付出得当，讲求的是店长的付出与回报相对称，必须运用团队合作精神，劝导下属承担与店长相当的劳动量。
94. 人效率比率越高，表示人效收益越高。
95. 坪效率比率越高，表示坪效收益越高。
96. 会员贡献率是检验有效会员占比，客户关系管理应用能力。
97. 营业费用率比率越高，表示营业费用支出的效率越低。

98. 营收达成率比率越高，表示经营绩效越不好。
99. 营业净利达成率比率越高，表示经营绩效越好。
100. 毛利成长率比率越低，表示营业成长性越高。
101. 目视管理是管理可视化的一种表现形式，即对数据、情报等的状况一目了然地表现，主要是对于管理项目、特别是情报进行的透明化管理活动。
102. 定量管理思想的核心是运筹学、统计学和电子计算机用于管理决策和提高组织效率。通过将科学的知识和方法用于研究复杂的管理问题，可以帮助组织确定正确的目标和合理的行动方案。
103. 适当服务是顾客想得到的服务水平，或希望门店提供的服务。但是，由于现实条件的限制，顾客承认自己希望达到的理想水平常常是不可能的。
104. 通过建立服务质量检查制度。许多门店建立了自查、互查、专查、抽查和暗查五级检查制度，督促员工执行质量标准，预防质量问题的出现。
105. 门店人力资源管理体系包括五项基本工作(5P模型):识人(Pick)、选人(Perception)、用人(Placement)、育人(Professional)、留人(Preservation)。
106. 四环培训法是因为整个过程由四个步骤组成——学员自学、讲师精讲、学员练习、问题讲评。
107. 经济发展离不开两个资源：一是物质资源，二是人力资源。
108. 一切资源中，人力资源是最宝贵的，因为劳动者是生产过程的主体，是首要的生产力，是构成生产力诸多因素中起主导作用的要素。
109. 著名管理学家德鲁克说：“企业或事业唯一的真正资源是人。管理就是充分开发人力资源以做好工作。”
110. 人的潜能包括生理潜能和心理潜能两方面。
111. 劳动积极性就是指劳动者以主人翁的姿态，怀着强烈的使命感、责任感、光荣感和自豪感，热爱自己的工作，鼓足干劲，力争上游，

知难而进，创造性地进行劳动。

112. 罗曼罗兰说过：“一切生命的意义就在于此——在于创造的刺激。”

113. 人本管理首先确立人在管理过程中的主导地位，继而围绕着调动企业中人的主动性、积极性和创造性去展开企业的一切管理活动。

114. 人力资源部门对当前评价的唯一内容是职务分析。

115. 员工发展活动是企业组织向未来变化培养出实力和动机性的劳动力。

116. 人力资源的素质结构包括生理和心理两大系统。

117. 就培训的本质来看，专业技术人员培训具有创造性的特点。

118. 就培训对象和培训目标来看，专业技术人员培训具有高层次性的特点。

119. 就教学内容来看，专业技术人员培训具有前沿性和超前性的特点。

120. 就培训内容来看，专业技术人员培训具有极强的专业性和岗位适应性。

121. 团队在创新中发展，是对“差异资产”的正面利用。

122. 营造舒适的工作环境是提高团队战斗力的有力措施之一。

123. 从某种意义上说，知识管理就是从知识具有的基本作用的角度重新审视社会经济生活的各个方面。

124. 对于企业来说，研究知识管理利用知识提高竞争力和创造经济价值，还不能成为企业进一步发展的关键。

125. 创新与发现和发明的不同之处就在于它是一种具有经济和社会目标导向的行为。

126. 知识经济时代的创新与工业经济时代的创新的重大区别，就是创新的核心已经从技术、组织、制度等拓展到了知识。

127. 发明可以申请专利，但不一定就能为经济和社会带来利益。

128. 与以往的经济形态相比，知识经济最大的不同在于，它的繁荣不

是直接依赖于知识的累计和利用。

129. 知识产业将给社会经济和人类生活带来革命性的变化，它将改变人们的生活方式，改变人们认识世界的手段、方式和能力。

130. 企业资源的柔性就是有形和无形的各种资源以多种方式被使用或作为别的不丰富资源的替代物被使用的程度。

131. 项目管理是在特定的组织环境中为有效地管理目标和明确工作而控制实际进展，使之能按期完成且不超预算。

132. 项目管理是以各种图表、数学计算以及其他技术手段为依据的，提供这些图表需要管理项目的硬技术。

133. 作业管理是由大量的“硬件”技能组成的，着重解决包括人力资源在内的各种资源的最优利用。

134. 质量管理的职责由部门负责人承担并主持管理评审工作。

135. 营销是个人和团体创造产品和价值并与他人分享以满足其需要和欲望的过程。

136. 买方也从事营销活动。

137. 做市场定位时，必须把产品或服务特征、质量、价格、公司形象和已树立的声誉置入视野之内。

138. 企业文化并不具有稳定性和连续性。

139. 市场营销学是一门多元知识结构的学科，它融经济学、统计学、社会科学、心理学、行为科学、管理科学等相关学科为一体，注重多种知识的综合性和实际应用。

140. 真正的企业家绝不会片面地追求急功近利，绝不会纠缠于企业的短期行为。

141. 战略方案的设计包括规定企业的任务和目标，提出战略项目和战略方案几个阶段。

142. 商标的本质作用是利于区分商品或服务的不同生产企业与经营企业。

143. 国家机关、事业组织、社会团体和与之建立劳动合同关系的领导者也依照《中华人民共和国劳动法》规定执行。

144. 促销调查的方式主要有：消费者调查、竞争者竞争手段及促销方式调查，针对本企业的企业形象、促销手段、产品所作的调查等。

四、简述题

1. “无奸不商”是不是商业的本质特征？
2. 行业主管部门保护消费者合法权益的责任是什么？
3. 什么是人本管理的内涵？
4. 商圈的定义怎样表述？
5. 什么是品牌联想？
6. 店长的地位表现为哪些方面？
7. 什么是商业特许经营？
8. 化解顾客投诉的技巧有哪些？
9. 特许经营与商业连锁有哪些不同？
10. 什么是商圈分析，其意义有哪些？
11. 合作型团队和竞争型团队有哪些不同？
12. 什么是店长的四种基本能力，对学识有哪些要求？
13. 违反《反不正当竞争法》承担的法律 responsibility 有哪些？
14. 竞争对手调查的内容有哪些？
15. 什么是数据库管理？
16. 什么是引人误解的虚假宣传？
17. 消费者知情权的含义是什么？
18. 我国对商标使用是如何管理的？
19. 企业人力资源规划的主要内容是什么？

20. 全面质量管理的内容有哪些？
21. 什么是企业的柔性管理？
22. 什么是企业危机管理？
23. 您如何理解 PDCA 循环的执行要点？
24. 把 PDCA 循环的 A 改成查询分析，把 D 改成判断决策，将会出现怎样的变化？
25. 您如何理解性价比？为什么？
26. 如果把性价比分为功能价值和情感价值，您认为哪一个更重要？为什么？
27. 您如何理解经营产品的特性？
28. 对于有形品牌商品和无形服务产品，您认为哪个更重要？为什么？
29. 您作为店长，认为商品、顾客、现场、团队哪个要素最重要？为什么？
30. 面对顾客兴趣和选择的快速变化，您认为应该做哪些工作？
31. 您认为面对面接待顾客最重要的是什么？为什么？
32. 与顾客交流最重要的是把问题说清楚，这个说法对吗？为什么？
33. 您认为在售后服务过程中，重点应该做哪些工作？

34. 在网络服务环境下，导购员应该具备哪些新技能？
35. 在您的工作中，检查店铺主要看哪些要素？为什么？
36. 人们说服务是有温度的，您认为温度高的服务应该是什么样子？
37. 你认为店铺安全工作的重点包括哪些方面？
38. 作为一个社区超市，顾客到店的主要理由有哪些？
39. 您如何理解专卖店、专门店、集合店的区别？

40. 巡查一个餐饮店，重点应该关注什么？
41. 顾客持续三年反映店铺价格高，假设您是该店的店长，您怎么看？
42. 您如何理解店铺服务评价工具？
43. 您如何理解“店铺导示标识要连续”这个要求？
44. 您如何理解顾客接触点？
45. 金牌店长应该具备哪些个性特点？
46. 营销和促销是一回事吗？为什么？
47. 优秀店长不用转现场，这个说法对吗？为什么？
48. 您怎么理解店铺的磁石点？您主要抓什么？
49. 您认为顾客到店，主要是因为店铺有用？还是喜欢店铺？您的工作重点是什么？
50. 店长和经营合作方沟通的权限，表现在哪些方面？您主要抓什么？
51. 您参加过员工晨会吗？您主要讲些什么？
52. 您访问过客户吗？您主要谈些什么？