商贸服务业优秀店长大赛

技能知识考试题库（通用题）

一、单项选择题

1. 消费者了解商品，主要是为了（ C ）。
A. 欣赏商品包装
B. 欣赏商品结构
C. 欣赏商品功能和用处

2. POP 字体很大，体现的是（ A ）。
A. 便于顾客发现
B. 消化积压广告纸
C. 员工不注意节约

3. BGM 的基本含义是（ B ）。
A. 背景广告
B. 背景音乐
C. 背景广告管理

4. 店铺的动线，是指（ C ）。
A. 组织活动的思路
B. 营销活动方案
C. 店铺内行走的通道线路

5. 店铺的基本功能是（ C ）。
A. 通过服务满足顾客
B. 通过营销聚集顾客
C. 通过买卖商品获利

6. 商业服务的目标是（ B ）。
A. 顾客满意
B. 顾客满意并转化获利
C. 扩大客群

7. （ B ）属于直接集权管理的组织。
A. 连锁店
B. 独立店
C. 加盟店

8. 优秀店铺的主要特征是（ C ）。
A. 服务有特色
B. 环境有亮点

C. 售卖内容符合消费者的新愿望

9. （B）是自有品牌的意思
A. GB
B. PB
C. NB

10. 直播的三个重要环节（ A ）。
A. 选品、主题、话术
B. 拍摄、直播、商品
C. 商品、直播、评价

11. 店铺售卖内容，主要包括（ C ）。
A. 各种商品及附加服务
B. 商品和公益服务
C. 商品和定制服务项目

12. 《反不正当竞争法》的立法宗旨是（ B ）。
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. 打击扰乱社会秩序的行为。

13. 对经营者假冒他人注册商标的行为，适用什么法律处罚（ C ）。
A. 《消费者权益不合法》
B. 《反不正当竞争法》
C. 《商标法》

14. 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（ C ）法律处罚。
A. 《商标法》
B. 《消费者权益保护法》
C. 《产品质量法》

15. 对服务项目的功能和收费比较分析，属于（ A ）。
A. 性价比分析
B. 功能效果分析
C. 消费成本分析

16. 店铺连锁经营的主要目标是（ C ）。
A. 追求标准化
B. 追求统一化
C. 追求效率化

17. 全渠道消费的顾客是指（ A ）。
A. 在网上买，也在店铺买
B. 主要在网络买
C. 全都在网络买

18. 客群细分主要目的是（ B ）。
A. 找出不同圈层客群的消费能力

B. 找出不同圈层客群的需求偏好
C. 找出不同年龄客群的消费差别

19. 总部授权店铺采购部分商品的优点是（ A ）。
A. 可以塑造店铺特色组合优势
B. 总部和店铺采购适当分工
C. 可以控制供货商商品

20. 以消费者对商品的感知作为依据的定价法，也称为（ C ）。
A. 理解定价法
B. 需求差异定价法
C. 反向定价法

21. 从顾客角度理解，店铺调改的主要任务是（ B ）。
A. 优化商品结构性价比
B. 改善店铺便利、美化程度
C. 增加休闲服务设施

22. 店长的主要功能是（ C ）。
A. 带领团队，决策店铺运营
B. 与相关方配合，监督店铺运营
C. 按授权负责开店、运营并维护、监督检查

23. 促销价格一般不能低于会员价，这个说法是（ A ）。
A. 对，低于会员价会降低会员资格价值
B. 对，低于会员价会提高会员资格价值
C. 不对，低于会员价会导致销售额降低

24. 消费者权益保护组织在产品质量的监督管理中的职能是（ C ）。
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

25. 调查顾客需求趋势的途径，（ B ）说法是错的。
A. 分析最新样本调查数据
B. 分析店铺现有积累资料
C. 分析社交平台热议消费话题数据

26. 从市场调查结果看，（ A ）的效果最好。
A. 邀约小组访谈
B. 电话调查访谈
C. 小区样本调查

27. 顾客满意度调查最担心的是（ B ）。
A. 顾客评价低于 KPI 目标
B. 调查周期不稳定、结论不真实
C. 顾客填写不认真

28. 顾客回馈评价意见应该公示，最好采用（ B ）方法。

A. 在内部工作群公开
B. 在店铺利用看板公开
C. 在高层会员群公开

29.服务接待质量欠佳的主要特征是（ C ）。
A. 言行反应迟缓
B. 玩手机，冷落顾客
C. 对顾客需求解释不准

30.端头陈列，一般是指（ C ）。
A. 在货架一端连接悬挂陈列
B. 在货架一端间隔梯次陈列
C. 在货架一端连接梯次陈列

31. 国际上，店铺环境的背景颜色越来越简单，主要目的是（ A ）。
A. 突出可视化、鉴别塑造内容
B. 突出陈列货架的售卖内容
C. 突出商品陈列的层次内容

32. 与街边店比较，店中店的主要好处是（ C ）。
A. 可以规范卫生环境
B. 可以统一业务调度
C. 可以借助分享客流

33. 店铺岗位作业指导书，主要内容是指（ B ）。
A. 岗位作业的安全注意事项
B. 岗位作业的顺序、时限、质量要求
C. 岗位作业的系列程序文件

34. 目标管理法，主要强调的是（ C ）。
A. 作业目标推进的方法
B. 作业目标倒计时方法
C. 作业目标分解考核方法

35. 店铺员工考核，主要关注（ B ）。
A. 业绩目标达标率、安全性
B. 业绩目标达标率、成长性
C. 业绩目标达标率、创新性

36. 店铺团队的活力，主要是指（ C ）。
A. 依从、认真、担当
B. 服从、热情、等待
C. 主动、热情、担当

37. 服务项目策划设计的时候，主要应该考虑（ A ）。
A. 顾客认同、容易转化
B. 上级指示、限期完成
C. 创新打卡、增加客流

38. 店铺服务质量卓越的标志，主要是指（ B ）。
A. 顾客满意度接近 100%
B. 口碑好、复购率高
C. 口碑好、客流量高

39. 店铺外摆促销，重点应该注意（ B ）。
A. 维护安全和秩序，吸引客流
B. 选择特色应季品，提高口碑
C. 选择积压过季品，提高毛利

40. 店铺组织亲子教养主题沙龙，主要是想吸引（ A ）。
A. 潜在客群
B. 目标顾客
C. 热心客群

41. （ A ）类型，是店铺服务现场最需要的人。
A. 主动、热情、会干活
B. 主动、认真、会检查
C. 服从、认真、会执行

42. 店长应有更好的心理素质，主要是便于（ C ）。
A. 听取不同意见，维护团结
B. 不断总结反省，充实自己
C. 承受多重压力，履行岗职

43. 店长与新员工沟通，应该注意的重点是（ C ）。
A. 讲解、传递作业要领
B. 观察、指导员工做事
C. 示范、指导员工做事

44. 店铺创造顾客价值，主要是指（ A ）。
A. 让顾客感觉得到好处
B. 让顾客发现的好处
C. 顾客自己相关利益

45. 店铺营销策划的起点，重点是（ C ）。
A. 应季售卖热品
B. 店铺营销计划
C. 顾客需求热点

46. 货架热销单品缺货，应该选择（ A ）。
A. 预留空位，标注上货预期
B. 填补空位，增加同排临近单品数
C. 填补空位，从临近货架选择单品

47. 员工在店铺接待老顾客，应该选择（ C ）。
A. 执行日常礼仪规范
B. 举手示意、打招呼
C. 上前问候、倾听需求

48. 店铺日常巡视管理的重点，主要是（ B ）。
A. 纠正违纪者，维护秩序
B. 发现亮点、提示违纪者
C. 处罚违纪者、表扬优秀者

49. 库存管理的重点，应该是（ B ）。
A. 安全、准确
B. 安全、进出有序
C. 安全、卫生

50. 评价员工集中培训效果时，重点是提供（ B ）。
A. 培训方案评价报告
B. 培训成果评价报告
C. 员工满意评价报告

51. 顾客到店的最好的理由，是（ A ）。
A. 满足个人定向需求
B. 响应朋友邀请休闲
C. 参与工作交往活动

52. 店铺规划 1.8 米以上区域陈列，主要目的是（ B ）。
A. 填补空白区，营造气氛
B. 展示特定营销主题
C. 按上级要求，布置横幅

53. 店铺规划 0.6 米以下区域陈列 ，主要目的是（ A ）。
A. 定向使用、份量较重的商品
B. 临时堆放、陈列多余的商品
C. 销售较少、不得不放的商品

54. 随着人口老龄化，店铺规划陈列高度，应该关注（ B ）。
A. 1.0 米以下
B. 1.0-1.3 米
C. 1.3-1.8 米

55. 综合超市运营评价项目中，（ C ）是重要辅助评价项目。
A. 收银台
B. 无障碍卫生间
C. 主食加工区

56. 店铺对于顾客来说，主要作用是（ A ）。
A. 购买商品及服务项目
B. 约朋友社交休闲娱乐
C. 预约服务并按时交付

57. 店铺的楼层区域经理，主要是负责（ B ）。
A. 调研采购商品
B. 监督售卖商品
C. 保管库存商品

58. 会员中心主任，重点应该负责（ C ）。
A. 调研策划会员服务政策
B. 监督会员中心日常工作
C. 邀约接待访谈高级会员

59. 店铺要推进即时零售，哪项可以不做（ C ）。
A. 自助退货、取货柜
B. 快递员取货点
C. 自助售货机

60. 店铺梳理经营安全风险，重点方向是（ C ）。
A. 消防等环境运营安全
B. 客诉等售后回馈安全
C. 商品等售卖内容安全

61. 买一杯指定款咖啡，赠送一枚白煮鸡蛋，顾客感觉是（ C ）。
A. 组合售卖
B. 连单售卖
C. 提高了咖啡的附加价值

62. 店铺数据分析，最应该做到的是（ C ）。
A. 确保分析项目
B. 确保分析方法
C. 确保结果真实

63. 店铺运营的本质是（ A ）。
A. 售卖商品及服务项目、赢得利润
B. 提高效率，不断发展
C. 顾客满意，增加回购

64. 店铺运营质量结果，主要体现在（ B ）。
A. 业绩提升
B. 效率提升
C. 顾客满意并有回购

65. 下列描述中，哪个是错误的（ C ）。
A. 服务解读牌应该简单、准确、清晰
B. 服务解读牌可以诱导顾客深入理解
C. 服务解读牌可以汇集在一个区域摆放

66. 对服务转化的描述，哪个是不确切的（ B ）。
A. 正面口碑传播增加、客流增加
B. 客单价增加
C. 顾客购买率增加

67. 员工培训课程设计，一般顺序是（ B ）。
A. 按照领导要求，分标题回答
B. PDCA 逐级循环确认
C. 按员工提问顺序，归纳回答

68. 重大意外风险过后，员工培训应该特别关注（ B ）。
A. 尽快恢复岗位作业规范
B. 调整身心情绪状态，疏解压力
C. 强调遵守纪律，维护店铺安全

69. 编写作业指导书，主要应该注意（ B ）。
A. 作为体系文件，注意保密，不轻易修改
B. 选择代表性岗位，按照作业顺序和重要程度描述
C. 所有的岗位及职能项目都要编写

70. 店铺服务管理的评价要点是（ B ）。
A. 收费项目公示、资料准确
B. 顾客对服务感觉稳定，回购增加
C. 认真设计，不断增加免费项目

71. 现场运营秩序混乱的重要标志是（ B ）。
A. 售卖业绩不断下降
B. 频繁出现非顾客的社会人和员工随意聊天
C. 售卖内容经常缺货、服务中断

72. 网络服务和实体店铺服务的主要区别是（ B ）。
A. 网络服务自由，速度快
B. 网络服务不见面、在实体店铺和顾客见面
C. 网络服务可以有直播

73. 政策传导好不好，关键是（ A ）。
A. 让员工听懂、会做
B. 层层传达、留好记录
C. 层层细化，增加内涵

74. 员工技能训练，应该包括（ A ）。
A. 技能知识和操练动作
B. 实际作业技巧
C. 基本理论和操作要求

75. 员工技能训练场所，应该在（ B ）。
A. 教室
B. 教室和模拟场
C. 教室和比赛场

76. 组织设计员工技能训练方案，应该注意（ B ）。
A. 规范化、全面化
B. 实用性、操作性
C. 趣味性、简便性

77. 店铺组织职能调整，重点应该考虑（ A ）。
A. 对应顾客需求变化要求
B. 对应企业前期计划要求
C. 对应店铺简化成本要求

78. 店铺选址，重点应该考虑（ A ）。
A. 目标客群数量、生活习惯
B. 归属自有物业持有比例
C. 售卖内容的实惠新颖性

79. 店铺客群定位，重点应该考虑（ B ）。
A. 店铺周边常驻居民数量
B. 客群年龄段、消费特点
C. 客群总数量、职业身份

80. 店铺巡检发现问题，应该如何处理（ C ）。
A. 当场批评，按照规定处罚
B. 当场提示，随后处罚
C. 当场提示，随后班组提出改进方法

81. 发现员工在岗位翻看手机，应该如何处理（ C ）。
A. 当场制止，按照规定处罚
B. 当场提示，提示员工有急事到工作区联系
C. 询问确认，属于客服内容的可以继续联络，否则警告

82. 需求调查和满意调查，有什么关系（ C ）。
A. 二者分别执行，没有关系
B. 都是面对顾客，有一定关系
C. 满意调查检验需求调查结果，需求调查根据满意调查调整

83. 店铺提供商业服务，主要是为（ C ）做事。
A. 公司上级部门
B. 供货商业务伙伴
C. 前来消费的顾客

84. 店铺员工从事售卖活动，对于企业而言叫（ C ）。
A. 经营运作
B. 推动经营
C. 执行销售

85. 店铺员工从事售卖活动，所以员工不属于顾客（ C ）。
A. 对，员工是提供服务者
B. 不对，员工也是顾客
C. 不对，员工属于潜在顾客

86. 店铺员工发现电器频闪火花、有烧糊味道，应该怎么做（ C ）。
A. 立即喊人
B. 尽快离开现场
C. 立即断电，用干粉灭火器喷洒

87. 在店铺发现顾客突然失控跌倒，应该怎么做（ C ）。
A. 立即拍打，扶起来
B. 立即询问，将顾客搬离现场
C. 不要挪动，询问并协助服用急救药品，同时呼救 120

88. 策划编写调查问卷，应该注意（ A ）。
A. 指标内容要有关联，便于相关分析
B. 指标内容可以简单一点，便于统计
C. 每次调查的指标内容，不必保持连续

89. 策划店铺年度营销推广活动，应该注意（ A ）。
A. 兼顾店内、店外、网络不同渠道客户
B. 计划分解到人，各尽所能，完成售卖任务
C. 寻找关系，联络大客户，争取卖大份机会

90. 店铺维护供货商关系，不宜采用（ B ）。
A. 定期召集品类供货商座谈
B. 节假日邀请合作伙伴聚餐
C. 组织互访，分享成功做法

91. 店铺服务管理的弹性，主要是指（ B ）。
A. 出问题要重罚，不受规则约束
B. 鼓励员工创新服务，偶尔出错也不怕
C. 检查标准可以宽松一点

92. 店铺服务价值转化，主要是指（ C ）。
A. 服务方法获奖，并准备投入应用
B. 建立数字化营销窗口
C. 服务方法带来客流增长、提高业绩

93. 店铺客流下降，关键原因是（ C ）。
A. 网购抢走客流
B. 大环境不景气
C. 售卖内容失去聚客特色

94. 店铺数字化失败的表现，体现在（ B ）。
A. 全管道推广效率提高、销售下降
B. 商品结构固化、客流没增加、业绩没增长
C. 研发数字化应用工具，没有获奖

95. 店铺营销数字化分析，应该注意（ A ）。
A. 层次清楚、数据准确
B. 资料保密、防止丢失
C. 部门平衡、肯定为主

96. 顾客满意度调查，最不应该出现（ A ）。
A. 编制满意度数据
B. 部分员工填写问卷
C. 调查问卷数量不够多

97. 编写店铺季度分析报告，应该注意（ A ）。
A. 分析数据、提出观点说理逻辑要充分
B. 尽量按照范本写，不然还得修改
C. 尽量不写与店铺运营无关的事件

98. 团队外出考察拜访店铺，应该注意（ B ）。
A. 讲究礼貌，听从主办方安排
B. 带好尺、笔、音影采集文具，随时测量记录
C. 可以分散活动，回来以后集中讨论

99. 店长和员工的岗位任务的主要区别，体现在（ A ）。
A. 店长要示范做好服务营销，同时做好监督管理
B. 店长指导员工做事，员工必须服从
C. 员工做好手头的事情，也可以做管理

100. 店长对自己业务工作的要求，主要重点在于（ A ）。
A. 率先执行好，同时监督整体运营执行质量
B. 要管好人，事情可管、也可不管
C. 评价标准可以宽松一点，避免影响团结

101. 店长对自己素养的自律要求，主要重点在于（ A ）。
A. 作为团队一员，当好“领头羊”
B. 要把每个人都控制住，避免挑战自己
C. 自己业绩做好，团队业绩差点也可以接受

102. 员工的主要岗位任务，是（ B ）。
A. 做工作同时，监督店长中规中矩
B. 对具体事情负责、关注提高个人业绩
C. 做工作同时，关心同事家人的事情

103. 店长的重点岗位任务中，不应该包括（ B ）。
A. 协调团队合作、推进业务进度
B. 关爱员工，上门调节员工夫妻矛盾
C. 随时检查运营风险，确保店铺安全

104. 店长分解年度任务，重点应该考虑（ C ）。
A. 前一年销售业绩结构
B. 新一年重要热点事件
C. 新一年目标客群消费变化

105. 店长分解落实月度任务，重点应该考虑（ C ）。
A. 按岗位落实每一天、每个人
B. 张贴进度表，用不同颜色标注说明
C. 邀约顾客代表共同策划每周的活动

106. 商超促销提到的旬计划，是什么意思（ C ）。
A. 制定 10 天计划，落实到每个人
B. 策划生鲜促销，以旬为单位
C. 强调鲜度，味道最鲜美的 10 天

107. 店铺库存管理中，最理想状态应该是（ C ）。
A. 上级部门来货可以尽快销售
B. 跟随销售进度，订货、补货及时
C. 最后一件单品售罄，新品到货

108. 店铺库存管理中，最糟糕的状态可能是（ C ）。
A. 换季时，经常催货才能上新品
B. 计划不准，总是会有一些积压
C. 经常分配来没有预订的货品

109. 商品防损管理中，哪个不属于看得见损失（ C ）。
A. 商品破损、毁坏或出现污渍
B. 积压或断码，导致挥泪甩货
C. 入库验收时系统与货单、码放货位不准

110. 食品沽清盘点临期品较多，如何处理更合适（ C ）。
A. 策划新菜单，将临期品尽快用掉
B. 店长分配任务，员工点菜时完成促销
C. 公示临期品陈列、菜单，以折扣价供顾客选购

111. 营销服务行为的ABC规则是指（ A ）。
A. 外貌形象、行为礼仪、沟通交流
B. 妆容得体、举止文雅、耐心倾听
C. 不拘细节、强调内容、注意说理

112. 见面接待顾客的一般顺序，（ A ）比较合理。
A. 微笑目视、寒暄问候、倾听需求
B. 站立问候、引导进店、介绍商品
C. 询问人数、提供体验、推荐菜单

113. 通过持续培训，可以改变行为，需要注意的是（ A ）。
A. 一次改一个具体的作业行为
B. 要列出改变计划、定期检查
C. 为加深印象，加大处罚力度

114. 为了禁止员工从事某种行为，可以借鉴采用（ C ）。
A. 暗访，随时检查、公开处罚
B. 每天组织正面教育，提高觉悟
C. 借助强烈反面刺激，强化认知

115. 为了调节员工情绪、稳定服务质量，比较有效的方法是（ C ）。
A. 组织员工服务座谈会
B. 组织员工外出郊游踏青
C. 邀请员工家属到店互动

116. 增加忠诚会员数量，比较有效的方法是（ C ）。
A. 提高买赠力度，特别是高价品
B. 经常联络会员，组织品鉴活动
C. 注意联络经常与会员一起来的同伴
117. 预约拜访会员，应特别注意的要点（ C ）。
A. 买点水果等伴手礼
B. 确认推销的样品及相关品
C. 提前了解会员生活偏好、消费兴趣、家人情况

118. 打烊之际接待客人，应特别注意的要点（ C ）。
A. 提醒顾客抓紧时间，快关门了
B. 提醒顾客别急，和平时一样慢慢选择
C. 完成交易以后，赠送伴手礼，感谢顾客的信任

119. 下列哪一项不属于服务接待岗位的任务（ C ）。
A. 接待顾客咨询、提供顾客需要的信息
B. 倾听顾客愿望，转化售卖服务内容
C. 监督其它部门工作，及时汇报

120. 会员接待区，友情拜访的客人能否进入（ C ）。
A. 有人介绍可以
B. 确实有必要的话可以
C. 不可以

121. 食品加工区，友情拜访的客人能否进入（ C ）。
A. 有人介绍可以
B. 确实有必要的话可以
C. 不可以

122. 安防控制室，友情拜访的客人能否进入（ C ）。
A. 有人介绍可以
B. 确实有必要的话可以
C. 不可以

123. 需求调查方法很多，下列哪一种不属于需求调查（ C ）。
A. 希望店铺增加项目
B. 希望店铺整改问题
C. 向朋友推荐的意愿

124. 服务策划维度很多，下列哪一种不属于服务策划（ A ）。
A. 传递目标计划
B. 项目内容策划
C. 传播渠道策划

125. 培养标杆方法很多，下列哪一种效果较差（ A ）。
A. 按照上级下达名额，推荐
B. 通过晨会轮流分享，评选
C. 收集顾客回馈信息，完善

126. 评价外出考察成果，比较合适的方法是（ A ）。
A. 分小组汇报，提出建议，限期转化应用
B. 每人总结汇报，和大家分享
C. 自己消化，结合个人岗位应用

127. 观察店铺某个区域聚客力，比较合适的方法是（ A ）。
A. 监控该区域客流量，驻足、询价、购买比例
B. 监控该区域售卖内容结构和补货更新动态
C. 分层召开业务专题会，高度重视、认真分析

128. 制定培训方案，比较合适的思路是（ C ）。
A. 按上级要求，组织相应内容培训
B. 策划培训菜单，员工自选学习，自助考试
C. 策划培训菜单，征求员工意见，确定方案

129. 制定巡检方案，比较合适的思路是（ C ）。
A. 策划巡检项目，通知各部门，自行整改
B. 策划巡检项目，确定时间点，联合检查
C. 策划巡检项目，确定时间段，暗访检查

130. 制定消防演习方案，比较合适的思路是（ C ）。
A. 晨会讲解要点，选择部分员工示范模拟
B. 课堂讲解要点，选代表演示动作要领
C. 分组汇报演练要点，全员实际操练

131. 资料分析，侧重点应兼顾（ B ）。
A. 顾客消费数据、顾客移动数据、顾客评价数据
B. 数据源、分析目标、分析方法
C. 集中畅销商品、销售很低商品、没销售商品

132. 制定服务检查方案，哪一项可以不考虑（ B ）。
A. 员工行为检查
B. 顾客行为检查
C. 商品质量检查

133. 顾客的感知质量差异，主要是指（ C ）。
A. 与想象的美好愿望的差异
B. 与听到的宣传承诺的差异
C. 与曾经的感知经验的差异

134. 顾客的感知经验，主要包括（ C ）。
A. 曾经看朋友购买过的商品印象
B. 曾经通过网络欣赏的整体印象
C. 曾经亲自看过、听过、闻过、品尝过的印象

135. 渠道客流跳转、流失，一般是指（ C ）。
A. 顾客看完以后，去临近店铺购买
B. 顾客体验一次不太满意，没有再来过
C. 会员登陆店铺网站后，转到其它网站浏览、购买

136. 实时定制，主要是指（ B ）。
A. 临时换菜单
B. 临时协商订单、立即下单执行
C. 临时协商订单、等待选品确认

137. 提前预订，主要是指（ B ）。
A. 在利用服务前约定
B. 在店铺公示的预定时间前约定
C. 利用服务过程中，调整菜单

138. 店铺公示的营业时间，属于作业指导书吗（ B ）。
A. 不属于
B. 属于
C. 说不好

139. 监督指导，简称督导，下列哪一项不属于督导范围（ A ）。
A. 顾客消费行为
B. 设备设施维护
C. 售卖内容更新

140. 过剩服务，主要是指（ A ）。
A. 提供的服务项目，对顾客没用
B. 提供的服务，比顾客需要的多
C. 售卖内容没卖完，剩余的部分

141. 短缺服务，主要是指（ A ）。
A. 顾客需要的服务项目，店铺没有
B. 提供的服务，比顾客需要的少
C. 售卖内容提前卖完了

142. 选择匹配服务，主要是指（ A ）。
A. 提供与主题相关的配件要素，供顾客组合成售卖内容
B. 提供不同单品，提供顾客挑选、搭配
C. 顾客对目标商品不满意，请顾客看看别的

143. 高级店长，应该可以独立完成（ B ）。
A. 实施样本调查
B. 撰写分析报告
C. 盘点库存商品

144. 中、高级店长，应该可以独立完成（ B ）。
A. 对低层级店长的培训考核
B. 对员工的招聘
C. 对店铺的监控

145. 初级店长，应该可以完成（ B ）。
A. 策划店铺经营转型
B. 实施样本调查，并提交报告
C. 组织撰写督导报告

146. 初级店长是中、高级店长下属，受其指挥，这个说法（ B ）。
A. 对
B. 不对
C. 说不好

147. 店铺数据分析，重点应该体现出（ A ）。
A. 顾客行为、商品售卖结构变化趋势
B. 与行业平均数比较，指标高低
C. 计划指针的完成进度

148. 店铺业务运营的关键点，应该面向（ C ）。
A. 顾客政策和维护
B. 营销管道和方法
C. 售卖内容的特性和组合

149. 在线下单、到店取货的好处，经营价值是（ C ）。
A. 节省快递费
B. 方便顾客
C. 为店铺聚集客流

150. 店铺组织直播的要素中，重点是（ C ）。
A. 直播拍摄的技巧
B. 直播员工的话术
C. 选品组合和持续服务

151. 综合店铺组织直播的难点，主要是（ C ）。
A. 传送管道的影响太小
B. 直播员工的话术较差
C. 为品牌带货、难以持续

152. 店铺服务，主要是为谁做事（ A ）。
A. 顾客和合作伙伴
B. 员工和家属
C. 股东和上级部门

153. 商业服务的本质特点，是（ B ）。
A. 注重质量
B. 收费
C. 让顾客满意

154. 店长策划新服务的依据，主要是（ B ）。
A. 合作方要求
B. 目标客群消费需求变化
C. 稳定业绩

155. 店长策划年度营销主题，要注意侧重（ B ）。
A. 分解计划指标
B. 主题系列化、内容可转化
C. 创新主题场景

156. 店长传达上级指示，要注意（ C ）。
A. 尽量细化、展开
B. 按要求完整传达解释
C. 让员工听懂、能结合工作

157. 大型综合店铺，消防中控室晚间值班要求（ A ）。
A. 不能睡觉
B. 起码有一人不能睡觉
C. 可以轮流睡一会儿

158. 大型综合店铺，消防中控室晚间值班要求（ A ）。
A. 可用开水泡方便面
B. 可用电炉煮方便面
C. 可用酒精炉煮方便面

159. 2019 年 8 月 1 日，国家人社部发布《我国法定年节假日等休假相关标准》明确（ C ）。
A. 春节假期是 3 天，具体由企业安排
B. 春节假期的除夕、初一、初二合计 3 天
C. 春节假期是农历正月初一、初二、初三合计 3 天

160. 下列情况,用人单位可以解除劳动合同,但是应当提前三十日以书面形式通知劳动者本人（ A ）。
A. 劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任
B. 劳动者不能胜任工作，经过处罚和教育培训，不愿意干
C. 劳动者不能胜任工作，经过下岗观察一个月，仍不能胜任

161. 法律对员工加班报酬的规定是（ A ）。
A. 工作日加班，不低于工资的 150%
B. 工作日加班，不低于工资的 130%
C. 工作日加班，不低于工资的 120%

162. 法律对员工加班报酬的规定是（ A ）。
A. 休息日加班，且不能补休，不低于工资的 200%
B. 休息日加班，且不能补休，不低于工资的 220%
C. 休息日加班，且不能补休，不低于工资的 250%

163. 法律对员工加班报酬的规定是（ A ）。
A. 法定休假日加班，不低于工资的 300%
B. 法定休假日加班，不低于工资的 280%
C. 法定休假日加班，不低于工资的 250%

164. 法律规定，用人单位与劳动者发生劳动争议，当事人可以依法申请（ A ）。
A. 调解、仲裁、提起诉讼，也可以协商解决
B. 调解、仲裁、提起诉讼，不可以协商解决
C. 调解、仲裁、提起诉讼，也可以上访解决

165. 法律规定，劳动合同仅约定试用期的，试用期不成立，该期限为劳动合同期限（ A ）。
A. 对
B. 对，不能试用
C. 不对，感觉是一个意思

166. 法律规定，试用期的工资不得低于本单位相同岗位最低档工资（ B ）。
A. 对，但是车场保安例外
B. 对
C. 对，可以低于合同约定工资的 80%

167. 关于食品安全的法律，主要是《中华人民共和国食品安全法》（ B ）。
A. 对，店铺现加工咖啡奶茶等水吧不算
B. 对
C. 不对，还有安全生产规定

168. 《中华人民共和国食品安全法》的立法目的（ B ）。
A. 检查食品生产安全
B. 保证食品安全，保障公众身体健康和生命安全
C. 发扬美食文化，维护大众健康

169. 法律规定，任何组织或者个人有权举报食品安全违法行为（ A ）。
A. 对
B. 尽量不举报，直接斗争
C. 可以举报、也可以协商索要赔偿

170. 《中华人民共和国母婴保健法》立法目的是（ A ）。
A. 为了保障母亲和婴儿健康，提高出生人口素质
B. 主要是维护母亲和婴儿的生命安全
C. 主要是为了调节人口数量

171. 《中华人民共和国老年人权益保障法》适应范围（ B ）。
A. 六十五周岁以上公民
B. 六十周岁以上公民
C. 退休以后的男女职工

172. 《中华人民共和国老年人权益保障法》规定（ B ）。
A. 每年农历九月十八为老年节
B. 每年农历九月初九为老年节
C. 每年农历九月初九为重阳节

173. 老年顾客可能有认知症患者，认知症是指（ B ）。
A. 认知症就是老年抑郁
B. 认知症是神经退行性疾病，通常也叫阿尔茨海默病（AD）
C. 认知症就是老年痴呆，尽量不接待

174. 店铺客群分析，要重点关注（ B ）。
A. 客流量增减
B. 入口流量和价值转化
C. 流失客流动态

175. 客诉数据分析，要重点关注（ A ）。
A. 产生客诉的售卖内容的控制政策
B. 员工接待方法
C. 客诉政策

176. 一般店铺，老会员消费笔数占比越大越好吗（ B ）。
A. 是的
B. 不是的，要兼顾新会员消费频次
C. 不是的，要兼顾非会员客单价

177. 店铺背景音乐，主要作用是什么（ B ）。
A. 塑造卖场气氛
B. 暗示、引导顾客情绪
C. 提醒员工收听通知

178. 适当降低餐饮环境温度，主要作用是什么（ A ）。
A. 增加顾客食欲、提高店铺业绩
B. 暗示顾客早点吃完离开
C. 暗示顾客吃火锅取暖

179. 折扣品和正价新品混杂陈列，经营动机是什么（ A ）。
A. 诱导顾客按折价品选购正价新品，增加店铺毛利
B. 显得商品丰富
C. 顾客喜欢挑选

180. 顾客以为好的店铺，首先是（ A ）。
A. 售卖内容好，独此一份，性价比高
B. 服务态度好，毕恭毕敬
C. 店铺环境好，一步一景

181. 顾客不理解，提出质疑，店方首先应该（ A ）。
A. 弄清楚事实，达成共识
B. 店长出面，安抚道歉
C. 解释质疑，处罚接待员工

182. 留置调查，是把问卷留给顾客，约定时间收回，这种调查效果（ A ）。
A. 不好
B. 很好
C. 比较好

183. 邀约调查，是请几位顾客，当面讨论分析，这种调查效果（ B ）。
A. 不好
B. 很好
C. 比较好

184. 探店调查，是访问目标店铺，应该注意（ A ）。
A. 及时复盘小结、提出转化建议，限期实施
B. 大家集中行动、避免走散
C. 分组行动、不许购物

185. 制定店铺经营战略，出发点应该是（ A ）。
A. 店铺自身经营调整
B. 市场变化
C. 服从上级安排

186. 制定店铺经营战略，确定未来三五年工作重点（ A ）。
A. 很有必要
B. 没有必要，随时可能变化
C. 说不好，服从安排

187. 处置突发安全风险，第一原则是（ A ）。
A. 人身安全
B. 立即上报
C. 抢救财产

188. 下列哪个不属于培训方法（ A ）。
A. 汇报思想
B. 案例分析
C. 互动演示

189. 对流程管理的描述，哪个比较恰当（ B ）。
A. 是确定做事的顺序
B. 是确定做事顺序和授权关系
C. 是强调按店长意图做事

190. 对店铺的暗访调查，比较合适的方法是（ A ）。
A. 作为顾客，购买或使用一项售卖内容
B. 在店铺行走观察、拍摄记录
C. 找几个员工聊天，打听一下

191. 集中采购选品的缺点，主要是（ A ）。
A. 店铺个性需求难以满足
B. 客诉较麻烦
C. 店长想法难以实现

192. 分散采购选品的缺点，主要是（ A ）。
A. 各自为战，整体容易失控
B. 集采部门想法难以实现
C. 执行人自律较难

193. 店铺组织招标竞价选品，主要优点是（ A ）。
A. 突出售卖内容的差异，过程相对公正
B. 一次解决，节省精力
C. 有利于锻炼店长能力

194. 对店长工作的理解，有一个说法叫“三能”（ A ）。
A. 能干、能说、能查
B. 能说、能训、能教
C. 能想、能说、能查

195. 对店长工作的理解，有一个说法叫“三会”（ B ）。
A. 会听、会说、会管
B. 会卖、会管、会教
C. 会想、会说、会卖

196. 对连锁店长的理解，有一个说法叫“三多”（ B ）。
A. 事情多、说话多、朋友多
B. 执行多、付出多、责任多
C. 开会多、迎检多、笑声多

197. 广告牌商品，是什么意思（ B ）。
A. 在招牌板上有图文介绍，促销品
B. 可以当招牌的商品，主力商品
C. 用招牌板协助介绍商品

198. 营销学者科特勒将商品结构分为三个层次，分别是（ B ）。
A. 有用性、观赏性、安全性
B. 核心功能、展现形态、附属功能
C. 核心价值、一般价值、附属价值

199. 营销活动的主要任务是（ A ）。
A. 有计划地向目标客户宣传和销售产品
B. 按要求组织应季促销活动
C. 按计划组织促销，完成销售任务

200. 满足顾客期待，主要是指（ A ）。
A. 具备顾客期待的核心功能的商品
B. 按照顾客要求，提供服务活动
C. 按照顾客愿望，调整菜单内容

201. 从商品角度看，店铺竞争的关键是（ A ）。
A. 商品的核心功能特点
B. 款式及包装
C. 商品促销价格

202. 从顾客角度看，店铺竞争的关键是（ A ）。
A. 核心功能以及附加惊喜项目
B. 商品价格以及使用便利
C. 商品价格和快递的速度

203. 从监管角度看，店铺竞争的关键是（ A ）。
A. 商品功能好、购买安全
B. 商品折扣大、诚信可靠
C. 商品用处多、喜闻乐见

204. 完成品，是指（ B ）。
A. 加工完成，等待验收的商品
B. 在加工过程最后、可以向消费者售卖的商品
C. 加工完成，等待定型的商品

205. 半成品，是指（ A ）。
A. 没有加工为最终成品，有的也可以销售
B. 没有加工为最终成品，因此不能销售
C. 因为没有加工完，所以不能计价

206. 副产物，是指（ C ）。
A. 加工主产品过程中，需要的协助物
B. 主产品加工过程中，出现的垃圾
C. 主产品加工过程中，必然出现的附属物

207. 零售价格，是指（ C ）。
A. 菜单标注的价格
B. POP 标注的价格
C. 顾客支付的价格

208. 价格管理类型，一般有以下三种（ C ）。
A. 线下价、在线价、协商价
B. 吊牌价、价签价、特促价
C. 端数价、一日一价、特促价

209. 端数价格，主要是指（ A ）。
A. 用 8、9 作为价格尾数，也叫端数，暗示低价
B. 公示一个较高价，作为端价，和顾客协商降价
C. 定价技巧，端出一个架子

210. 一日一价，主要是指（ A ）。
A. 新鲜加工品，每天换菜单及价格
B. 在特殊时期，同一商品，一天执行一个价格
C. 当天临时调整价格

211. 价格的内涵，主要是指（ A ）。
A. 有形或无形售卖内容交易时，公示或议定的金额数
B. 服务项目一般叫服务费，不属于价格
C. 价格可以准确反映商品核心价值

212. 店铺的价格政策，与客群定位有直接关系（ A ）。
A. 对
B. 不对，和供货商有直接关系
C. 对，母婴商品定价就低一点

213. 下列哪一项属于消费心理的关键动态（ A ）。
A. 个性态度
B. 联想查询
C. 关注浏览

214. 消费心理和销售心理的关系（ A ）。
A. 销售心理应关注消费心理
B. 消费心理应观察销售心理
C. 销售心理不怕委屈

215. 影响消费心理的主要因素有（ B ）。
A. 宣传、新品、个人体验
B. 实用、广告、个人收入
C. 使用、安全、个人兴趣

216. 销售心理，主要是指员工在售卖、接待顾客时候的心理状态（ C ）。
A. 不对，是指销售谋划
B. 不对，是指员工日常心态
C. 对

217. 消费心理，主要是指顾客在查询、购买时候的心理状态（ C ）。
A. 不对，是指购买谋划
B. 不对，是指顾客日常心态
C. 对

218. 消费心理在先，消费行为在后（ C ）。
A. 不对，是同步活动
B. 不对，二者没有什么关系
C. 对

219. 发现顾客身心健康异常，在接待过程中要注意（ C ）。
A. 顾客有需求，注意应对
B. 关注顾客身份
C. 设法询问、联络顾客家人，确认是否需要帮助

220. 发现顾客急躁不安，在接待过程中要注意（ C ）。
A. 耐心解释劝说
B. 尽快弄清真相
C. 调整话题，安抚顾客情绪

221. 提供顾客访谈室，主要作用是（ C ）。
A. 表示对顾客服务周到
B. 便于保护顾客隐私
C. 转换场景，调整心态

222. 随机为顾客赠送生日蛋糕，主要作用是（ C ）。
A. 让顾客感觉喜悦
B. 提高蛋糕销售业绩
C. 培养顾客情感依赖关系

223. CSR，是企业社会责任的简称，下列哪项属于社会责任（ C ）。
A. 促销策划管理
B. 营销业绩管理
C. 员工满意度管理

224. CSR，是企业社会责任的简称，下列哪项属于社会责任（ B ）。
A. 到店行车路线公示
B. 质量事故案例公示
C. 销售业绩资料公示

225. CSR，是企业社会责任的简称，下列哪项属于社会责任（ B ）。
A. 只招收推荐员工
B. 招收各地方员工
C. 只招收本地员工

226. CSR，是企业社会责任的简称，主要包括（ B ）。
A. 业绩、环境、利润和公益三方面
B. 人力、环境、内控和社会化三方面
C. 利益、顾客、安全和社会化三方面

227. 中国消费者协会，有以下职责（ B ）。
A. 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、裁决
B. 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解
C. 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行取证、处置

228. 中国消费者协会，有以下职责（ C ）。
A. 对商品和服务进行社会管理、保护消费者合法权益
B. 对商品和服务企业进行管理、保护消费者合法权益
C. 对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益

229. 对损害消费者合法权益的行为，中国消费者协会将（ C ）。
A. 通过自身媒体予以揭露、批评
B. 通过网络媒介予以揭露、批评
C. 通过大众传播媒介予以揭露、批评

230. 1986 年开始，每年 3 月 15 日，即（ C ），各地组织维权宣传。
A. 消费者权益保护日
B. 国际消费者保护日
C. 国际消费者权益日

231. 《中华人民共和国消费者权益保护法》，是 1993 年 10 月 31 日由全国人大常委会审议通过，于（ C ）实施。
A. 1994 年 3 月 1 日
B. 1994 年 2 月 1 日
C. 1994 年 1 月 1 日

232. 店铺有权处罚员工（ C ）。
A. 可以
B. 有的可以
C. 不可以

233. 无店铺售卖，是指（ C ）。
A. 随便行走售卖
B. 通过网络售卖
C. 利用网络、电信、流动或访问售卖

234. 实体店铺服务主要特点，是指（ C ）。
A. 可以询问
B. 可以网络下单
C. 面对面接待

235. 实体店铺售卖，是指（ C ）。
A. 自己独立开店售卖
B. 只在实体店售卖
C. 拥有建筑物和相关设施，以面对面售卖为主

236. 网络店铺与实体店有一些共同点，主要是指（ C ）。
A. 让顾客便于问询、便于对比、便于回馈
B. 让顾客便于点击、便于翻阅、便于下单
C. 让顾客便于看、便于听、便于说

237. 网络店铺接待顾客的方式，主要有（ C ）。
A. 短信、朋友圈、小视频
B. 热线、微信、图画

C. 文字、语音、小视频

238. 全渠道服务营销的热门沟通形式，主要是指（ C ）。
A. C2C（俱乐部对顾客）
B. B2C（企业对顾客）
C. P2C（网红代表对顾客）

239. 接触和评价店铺的美感，主要是指（ A ）。
A. 场景布局及设施
B. 商品
C. 服务员

240. 接触和评价店铺的五感，主要是指（ B ）。
A. 浏览、观察、交流、品尝和说
B. 视觉、听觉、嗅觉、触觉和味觉
C. 看、听、闻、品尝、说

241. 接触和评价店铺的五感中，起关键作用的是（ B ）。
A. 倾听
B. 视觉
C. 说话

242. 对店铺空气质量的感知，起主要作用的是（ B ）。
A. 听觉和味觉
B. 嗅觉和触觉
C. 味觉和触觉

243. 对店铺品类布局的感知，起主要作用的是（ B ）。
A. 听觉和视觉
B. 视觉和嗅觉
C. 味觉和视觉

244. 对店铺设备设施的感知，起主要作用的是（ A ）。
A. 听觉和视觉
B. 视觉和嗅觉
C. 味觉和视觉

245. 对店铺特色风味的感知，起主要作用的是（ C ）。
A. 听觉和视觉
B. 视觉和嗅觉
C. 味觉和视觉

246. 对店铺社会影响效果的评价，主要是关注（ A ）。
A. 广告数和购买金额
B. 广告数和聚客数
C. 聚客数和购买金额

247. 对店铺促销效果的评价，主要是关注（ C ）。
A. 广告数和购买金额

B. 广告数和聚客数
C. 聚客数和购买金额

248. 对店铺服务效果的评价，主要是关注（ C ）。
A. 广告数和购买金额
B. 广告数和聚客数
C. 回购数和购买金额

249. 对店长岗位技能的评价，主要是关注（ A ）。
A. 技能知识和实操能力
B. 技能知识和传达能力
C. 传达能力和实操能力

250. 对店长的情商评价，主要是关注（ A ）。
A. 用心做事、有情有义
B. 善于联络、四面结交
C. 耐心观察、不得罪人

二、判断题（下列说法，正确的画✓、错误的画×）

1. 对店长的智商评价，主要是关注用脑做事、理性策划（ ✓ ）。
2. 店铺人气差异化竞争，重点体现在聚客的能力（ ✓ ）。
3. 店铺业绩成长的差异化竞争，重点是突出客流量的能力（ × ）。
4. 店铺大众口碑差异化竞争，主要表现在每日低价的能力（ ✓ ）。
5. 店铺舒适解压差异化竞争，主要表现在场景设计美化的能力（ ✓ ）。
6. 身心健康照护差异化竞争，应该突出心理沟通的能力（ ✓ ）。
7. 店铺口碑不属于无形竞争力（ × ）。
8. 国际三大饮料，是指茶、可可、咖啡（ ✓ ）。
9. 从商品渠道角度看，店铺选址重点要考虑聚客（ × ）。
10. 从效率管理角度看，前置仓选址重点要考虑交通（ ✓ ）。
11. 从营销推广角度看，店铺选址重点要考虑聚客（ ✓ ）。
12. 团队文化的基本特征，是指员工习惯行为（ ✓ ）。
13. 团队服务素养的培养，主要是培养传达习惯（ × ）。
14. 管理机制的标志特征，是指经理决策偏好（ ✓ ）。
15. 内部沟通效率的特征，主要是指传递和反馈（ ✓ ）。
16. 衡量沟通的质量，主要是关注接收方明白多少（ ✓ ）。
17. 睡眠顾客，主要特征是一年之内有消费（ × ）。
18. 热心顾客，主要特征是经常到店闲聊（ × ）。
19. 忠诚顾客，主要消费特征是经常提意见（ × ）。
20. 按照时尚性分类，客群可分为主动、被动两种（ × ）。
21. 按照消费层次分类，客群可分为少数、轻奢两类（ × ）。
22. 按照消费紧迫性分类，商品可分为急需、日常、备货（ ✓ ）。
23. 购买商品的心理认知特点，主要是选择性注意（ ✓ ）。
24. 购买商品的行为认知特点，主要是查询、尝试（ ✓ ）。
25. 大众消费力分层的参考因素，主要是就业和收入（ ✓ ）。
26. 时尚消费观分层的影响因素，主要是个性偏好（ ✓ ）。
27. 连锁店人力管理的重点，主要是培养职能管理人才（ × ）。
28. 自有店铺对员工的管理，可以一直按试用期执行（ × ）。
29. 企业战略，是确定在一段时期做什么、做成什么样子（ ✓ ）。

30. 企业长期战略，一般指 5 至 10 年规划（ ✓ ）。
31. 企业战略是总部的事，和连锁店铺没有什么关系（ × ）。
32. 企业战略管理方面，连锁店长主要是传达执行（ ✓ ）。
33. 企业战略进度如何，应该每年监督考核、奖惩（ ✓ ）。
34. 企业经营战略，主要是指项目方向、定位结构、预期目标（ ✓ ）。
35. 企业人力战略，主要是诊断、招收途径（ × ）。
36. 街边店的客流，主要依靠分享客流（ × ）。
37. 店中店的客流，多数是依靠分享客流（ ✓ ）。
38. 加油站店铺的客流，主要依靠亲子客（ × ）。
39. 礼仪接待服务岗的主要作用是形象漂亮（ × ）。
40. 网店的服务接待，主要依靠图片和软文（ × ）。
41. 即时零售，常见的现象是即买即走（ × ）。
42. 店铺安排售后回访服务，主要作用是解读售卖内容功能（ ✓ ）。
43. 从营销角度看，上门帮厨服务，主要是帮助不会做饭的人（ × ）。
44. 员工绩效考核，首先关注部门目标完成率（ × ）。
45. 加大员工绩效奖励，主要是鼓励多加班（ × ）。
46. 考察员工的能力，主要是关注会做事、做成事（ ✓ ）。
47. 考察店长的能力，主要是关注做成事、带好人（ ✓ ）。
48. 考察店长的沟通能力，主要是关注能说明白、员工能听进去（ ✓ ）。
49. 促进标准化管理，主要作用是便于鉴别评价、提升（ ✓ ）。
50. 标准化管理含义，是约定规则、按规则做事（ ✓ ）。
51. 顾客服务标准，主要是部门之间协作规则（ × ）。
52. 国际标准化组织，简称是 WHO（ × ）。
53. 推荐性国家标准，简称是 GB/T（ ✓ ）。
54. GB/Z 含义是国标的补充、指导性标准，仅供参考（ ✓ ）。
55. 对于店铺而言，数字化的作用不大（ × ）。
56. 在店铺内部，热力图的作用是显示区域客流聚散轨迹（ ✓ ）。
57. 在店铺内部，导示牌的作用主要是指示促销区（ × ）。
58. 对于银发顾客而言，设置母婴室属于必备项目（ × ）。
59. 开展 CRM 定制营销，主要是吸引新客人（ × ）。
60. 商品价值分级分析，常用 ABC 分析法（ ✓ ）。
61. 商品价值 ABC 分析法，是分析带来 70%业绩的 20%的商品（ ✓ ）。
62. 为合作品牌直播营销，会提高店铺口碑（ × ）。
63. 店铺直播合作品牌商品，会提高品牌声誉（ ✓ ）。
64. 有服从意识的人，特别善于创新（ × ）。
65. 有完结意识的人，往往会努力做成一件事（ ✓ ）。
66. 技能培训，主要是提升理论水平（ × ）。
67. 职业道德培训，主要是调整服务态度（ ✓ ）。
68. 案例分享，主要是丰富专业知识（ ✓ ）。
69. 店铺之间互相暗访检查，重点是促进应变力（ × ）。
70. 店长脱岗封闭学习，有利于丰富业务理论（ ✓ ）。
71. 店铺主管交换实习，有利于提升鉴别评价能力（ ✓ ）。
72. 参加行业优秀店长大赛，有利于培养标杆店长（ ✓ ）。
73. 店铺团队的成长，主要体现是店长获奖（ × ）。
74. 店铺创新的前提，主要是店长有热情、有担当（ ✓ ）。
75. 店铺管理难度，主要体现是模式多、项目杂（ ✓ ）。

三、多选题

1. 管理机制创新，是（ B、D ）创新的重要前提。
A.指导思想 B.经营产品 C.安全生产 D. 营销方法

2. 店铺经营数据安全，主要是指（ B、D ）。
A.内部参考、保密 B.运营有效、可控 C.结果合规、加密 D. 机房防盗、防损

3. 质量管理的难点，包括（A、B、C ）。
A.奖惩兑现 B.检查改进 C.确立目标 D. 总结汇报

4. 下列哪个属于不正当的竞争行为（ B ）。
A.打折销售临期品 B.在临近同业店铺拉客 C.每天低价 D. 购物送积分

5. 消费者“自主选择权”，包括指（ C、D ）。
A.品尝后也可以换货 B.购买玉石首饰可以退货 C.指定网购品配送地点 D. 不喜欢可以退货

6. 影响团队存续质量的因素，主要包括（ A、B、C ）。
A.员工水平 B. 店长水平 C.管理机制 D. 店铺规模

7. 好的管理机制，主要体现为（ C、D ）。
A.控制人、加强防范 B.监督人、集中管理 C.尊重人、协商授权 D. 口碑好、业绩提升

8. 营销成功的关键指标，主要包括（ A、B、C ）。
A.有快速的商品更新 B.有高效的触达渠道 C.有稳定的回购客群 D. 有严格的安全控制

9. 下列哪个环节不属于购买心理过程（ B ）。
A.注意 B.试用 C.比较 D. 分析

10. 促销总结的时候，一般关注指标包括（ A、B、C、D ）。
A.客流量 B.毛利率 C.销售额 D. 购买率

11. 反映顾客对店铺评价指标，主要包括（ B、C、D ）。
A.点击率 B.满意率 C.忠诚率 D. 客诉率

12. 制作海报广告，主要参与者包括（ A、B、C ）。
A.商品部提出需求 B.营销部策划制作 C.服务部解读应答 D.卖场部推进实施

13. 团队文化构成的主要因素，包括（ B、C ）。
A.检查监督规范 B.店长督办秩序 C.员工交往习惯 D. 促销环境安全

14. 顾客是否满意，直接取决于（ A、C ）。
A.商品的质量 B.服务的方法 C.顾客自己的感知 D. 网络口碑

15. 决定店铺战略经营成败的数据指标，包括（ A、C ）。
A.业绩走向 B.领导更新 C.购买率变化 D. 居民口碑

16. 店中店客流来源，主要包括（ A、B、C ）。
A.自带客流 B.分享其它店带来的客流 C.本店网友转化客流 D.互相推荐客流

17. 从消费频度看，顾客可以分为（ A、B、C ）。

A.热心顾客　B.稳定顾客　C.流失顾客　D．潜在顾客

18. 店铺营销讲的 4P，是从经营角度提出，主要包括（B、C、D)。
A.仓库　B.价格　C.促销　D．渠道

19. 店铺营销讲的 4C 要素“价值”、“负担”，对应 4P 要素中的（ A、B ）。
A.商品　B.成本　C.渠道　D．口碑

20. 4P 和 4C 之间的关系，重点应该关注（ A、B ）。
A.调查洞察 4C 以后，才能更好地策划 4P B.如果只是以 4P 为主，将脱离需求
C.加强学习二者的关系　D.二者没有必然的关系

21. 全面地看，顾客的购买负担主要包括（ A、B、C ）。
A.购买获得　B.使用程度　C.废弃处理　D．洗护麻烦

22. 店铺人效比率高，表示（ B、C ）。
A.货损较低　B.人均收益高　C.人员精简高效　D.临时工多

23. 分析店铺运营质量的三个视角，主要是指（ A、B、C ）。
A.目标客群　B.竞合者　C.本店资源　D．大环境

24. 店铺策划营销，重点要考虑（ A、B、D ）。
A.落实分解指标　B.知晓需求变化　C.季节天气变化　D．可用售卖资源

25. 人力资源管理 5P 环节，包括选人、用人、育人以及（ A、B ）。
A.识别人　B.留住人　C.控制人　D．慰问人

26. 从满足需求角度看，主要资源条件包括（ A、B、C)。
A.服务政策　B.售卖内　C.薪酬机制　D．环境变化

27. 从组织活力看，团队管理的重点包括（ A、C ）。
A.授权到位　B.商品到位　C.激励到位　D．控制到位

28. 店铺运营安全管理的侧重点，包括（ B、C、D ）。
A.开会、参观　B.值班、记录　C.维护、检查　D．培训、演练

29. 独立做成事的能力，主要包括（ C、D ）。
A.服从力　B.体力　C.意志力　D．担当力

30. 一般来说，最容易改变店铺口碑的人，是（ A、C ）。
A.店长　B.门卫　C.服务员　D．电梯工

31. 实体店铺顾客分布区，称为商圈，一般划为三层级（ A、B、D ）。
A.核心区　B.次级区　C.网友区　D．边缘区

32. 判断客群维护的成绩，主要是关注（ A、C ）。
A.购买转化率　B.浏览光顾率　C.沉寂流失率　D．促销客流量

33. 从业务创新成长角度评价店长，主要关注（ B、C、D ）。

A.服从 B.热情 C.专业 D．担当

34. 调查显示，多数顾客买电器以后，重点关注（ B、C、D ）。
A.款型外观　B.具体功能　C.查验核对　D．具体用法

35. 促销期间因为缺货，顾客要求预订，应该选择（ B、C ）。
A.找临近款货、尽快发货　B.按预订政策、调货配送
C.和顾客协商一个方案　D．因为缺货，取消预订

36. 端头陈列，应该体现的主要特点是（ A、B ）。
A.和货架一端连续陈列　B.内容或功能与货架主题相关
C.在货架临近的墙面挂列　D．与货架离开一段距离

37. 接待顾客问询质疑，应该注意（ A、D ）。
A.微笑倾听　B.快速解释　C.找人回答　D．弄清事实

38. 店长应该具备的基本能力，包括：组织、规划以及（ A、B ）。
A.数据分析　B.协调沟通　C.行业协作　D．贯彻传达

39. 店铺数据管理，主要包括：策划收集、计算汇总、分析应用以及（ A ）。
A.储存分享　B.储存加密　C.选择出售　D．定期清除

40. 全面理解，消费者知情权，包括（ A、B、C、D ）。
A.知道购买商品或者服务项目的真实情况　B.知道功能、价格、有效期
C.知道内容含量、添加成分　D．知道使用方法

41. 店铺日常人力工作包括：新人后援、晋级接替、离岗退休（ A、B ）。
A.薪酬福利　B.培训演练　C.对外交换　D．依法除名

42. 垃圾分类管理描述，包括（ B、C ）。
A.能回收的集中出售，其它扔掉
B.按一定法规将垃圾分类储存、投放、搬运、处理，实现资源转化
C.按一定法规、合约，委托有资质的回收企业将垃圾运走
D.分类以后，不好处理的，尽量焚烧

43. 垃圾分类管理的好处，主要包括（ A、B、C ）。
A.提升资源转化利用率，保护环境　B.维护店铺现场卫生、保障安全
C.为顾客创造一个良好的环境　D．对生成垃圾者，可以罚款

44. 生活垃圾分类系统，主要包括分类收集、分类运输以及（ A、C ）。
A.分类投放　B.集中销毁　C.分类处理　D．控制产量

45. 生活垃圾处理，禁止随意倾倒、堆放或者（ C、D ）。
A.销售　B.做肥料　C.焚烧　D．抛洒

46. 垃圾处理标志，包括（ B、C ）。
A.三个横线　B.三角形　C.三个箭头循环　D．三个竖线

47. 中商联对店长岗位技能划分等级，一般称作（ B、C、D ）。

A.五级　B.初级　C.中级　D．高级

48. 识别顾客需求，主要任务是（ A、B、C、D ）。
A.了解顾客在哪、需要什么　B.了解顾客需求的商品种类
C.了解顾客需求的服务等级　D.了解顾客希望的售卖价位

49. 确定顾客需求，主要任务是（ A、B、C ）。
A.对本店需求的内容　B.对本店需求的价位
C.对本店需求的等级　D.临近店客流的情况

50. 店铺预测需求，主要是了解（ B、D ）。
A.顾客对本商圈商业的期望　B.顾客对本店经营内容期望
C. 顾客对本市经营项目期望　D.顾客对本店服务质量的期望

51. 时尚性定位，主要是把握（ A、B ）。
A.确定本店实用内容　B.确定本店时尚内容
C.确定本店折扣内容　D.确定本店安全内容

52. 店铺调改转换，店长的主要任务是（ B、C ）。
A.用原有指导标准、查漏补缺　B.建立新评价坐标、改造存量
C.按照规划的指标、积极落实　D.服从上级的指示、传达到位

53. 对于店中店的管理，店长应该（ A、B ）。
A.遵守契约　B.分享协作　C.严格处罚　D.统一集权

54. 服务员接待顾客，主要管理点包括（ A、B、C ）。
A.衣着、妆容、动作　B.微笑表情　C.接待用语　D．形象漂亮

55. 晨会分享员工执行案例，主要作用是（ A、B ）。
A.分享、提升素质　B.鼓励、培养标杆　C.处罚、警告他人　D.检讨、加深印象

56. 简单有效的运营指标，主要是来自（ A、B ）。
A.数据分析、归纳提炼　B.公司下达、分解组合
C.临时布置、协作落实　D.参照同比、适当变化

57. 建立店铺营销风格，要关注（ B、C、D ）。
A.社区因素　B.价格因素　C.客单价因素　D.聚客因素

58. 即时售卖渠道，主要依靠（ B、D ）。
A.接待服务　B.网络平台　C.储存条件　D.快递机制

59. 即时售卖要兼顾人、货、场、时，场主要是指（ B、C ）。
A.物资库　B.前置仓　C.货架　D.收银台

60. 即时售卖要兼顾人、货、场、时，时是指（ A、B ）。
A.完成时限　B.到达时点　C.下单时间　D.拣货时间

61. 提供个性化服务的前提，主要是指（ A、B ）。
A.顾客身份和个性偏好　B.售卖内容选品范围

C.网络信息与窗口　D.公示的服务菜单

62. 会员管理的基础信息，主要包括（ A、B、C ）。
A.顾客身份信息　B.消费商品数据　C.消费金额数据　D.参加座谈次数

63. 流程管理难以推行，主要因素包括（ A、B ）。
A.授权关系不清楚　B.分不清执行顺序　C.不会画流程图　D.感觉很麻烦

64. 年度目标管理难以推行，主要是因为（ B、C ）。
A.员工执行不力　B.目标分解不切合实际　C.目标制定不合理　D.市场环境不好

65. 店员晋级店长岗位以后，最突出的难点在于（ B ）。
A.销售压力大　B.运营协调、员工管理　C.安全责任大　D.工作量加大

66. 行政部长转岗当店长，挑战难点主要在于（ A、D ）。
A.营销策划压力大　B.运营协调、团队激励　C.安全压力大　D.数据分析压力大

67. 为确保打烊安全，员工下班要做到（ A、B ）。
A.检查监控系统、断开电源　B.关好门窗、离场打卡　C.带走手机　D.汇报数据

68. 检查实操技能培训效果，较好的方法是（ B、C ）。
A.学员重复知识点　B.学员重复操作要领
C.学员互相纠正操作要领　D.老师示范操作要领

69. 解决实际问题的要点，主要是（ B、D ）。
A.告发出问题员工，责令解决　B.找到关键因素，分开解决
C.顶格处罚，限期整改　D.监督改进效果

70. 为了提高盘点质量，应该注意（ B、C ）。
A.严格奖惩　B.严格培训　C.复盘核对　D.多人盘点

71. 确立数字化技术方案，首先应从（ A、B ）分析做起。
A.商品数据　B.顾客利用数据　C.员工考勤数据　D.合同数据

72. 为提高效率，数字化模型确定后，应该（ A、B、C ）。
A.相对稳定　B.定期评价　C.及时改进　D.服从安排

73. 内部数字化分享，主要是（ B、C ）。
A.顾客可以查询使用　B.店铺主题例会发布
C.部门之间可以查询　D.在官网发布

74. 数字化成果的标志，主要体现在（ B、C、D ）。
A.员工积极性提高　B.营销效率提升
C.客流结构优化　D.售卖内容结构改善

75. 店铺出钱与社区共同组织居民采摘活动，属于（ A、B、C ）。
A.共建活动　B.赞助活动　C.融合活动　D.促销活动