

2017 年零售店店长统一考试模拟试卷 (B)

注 意 事 项

- 1、请首先按要求在试卷的标封处填写您的姓名、班级和准考证号。
- 2、请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写您的答案。
- 3、请保持试卷卷面的整洁，不要在标封区填写无关内容。

一、判断题：(每题 1 分，共 20 题，共 20 分。请将判断结果填入题后的括号中，正确的填“A”，错误的填“B”，全选“A”或全选“B”本项不得分。)

- 1、店长只要满足顾客的需求即可，不用必须创造一定的经营利润。()
- 2、在目前的商业竞争中只有“竞争”，没有“共生”。()
- 3、在同一商圈内，来自同类连锁店铺的竞争压力是最大的。()
- 4、招牌是传播店面形象、扩大知名度、美化环境的最有效手段和工具。()
- 5、一般店铺选在节假日开业是比较好的，因为节假日是大部分人最有时间的时候。()
- 6、测定需求量与价格的基本方法是对商品实施不同的价格，观察其销售结果。()
- 7、在处理完顾客的投诉后，店铺还应寻根究底，采纳投诉的信息，改进服务质量。()
- 8、橱窗布置季节性商品不需要在季节到来之前预先布置出来。()
- 9、员工在站立时不要过于随便，不要探勃、塌腰、耸肩、双腿弯曲或不停地颤抖，双手要放在衣兜里或插在腰间。不然这些站姿会给顾客留下不良的印象。()
- 10、紧急出口是店铺发生火灾或意外事故时，需要紧急疏散人员以最快时间立刻店铺时使用的出口。()
- 11、店长不仅要有销售管理等方面的知识，还要有零售业法律方面的知识。()
- 12、了解竞争店只能亲身访查，不能通过传闻了解。()
- 13、郊外型店址是随着城市规模的扩大而设立的店址，其顾客相对不固定，经营成本较低。()
- 14、橱窗布置的商品必须是商店出售而且是最畅销的商品。()

- 15、店长一般鼓励采购人员在商品采购中向供应商索要回扣。()
- 16、店铺在开业时不适合放动感的音乐，因为音乐声音太大容易影响顾客心情。()
- 17、价格调整是指提高物品的价格。()
- 18、在促销时，只要商品质量好就行，赠品质量好坏无所谓。()
- 19、日常商品销售动态是合理确定订货量的唯一依据。()
- 20、当火警发生时，如果不是营业时间，则不需要进行火警广播通知。()

二、单项选择题（每题 2 分，共 15 题，共 30 分，请将正确选项的序号填入括号内）

- 21、下列哪一项不是店长需要具备的心态要求：()
- A、像员工一样工作
- B、像老板一样思考
- C、专业实务
- D、积极乐观
- 22、下列哪项不是进行商圈分析的作用：()
- A、店铺合理选址的基础
- B、有助于制定竞争者经营策略
- C、有助于制定市场开拓战略
- D、有助于排除目标人群
- 23、店长在办理银行开户许可的流程是：()
- A、办理税务登记证→找到合适的银行→在账户预先存款→办理开户许可证→人民银行批复
- B、办理税务登记证→找到合适的银行→办理开户许可证→在账户预先存款→人民银行批复
- C、办理税务登记证→找到合适的银行→在账户预先存款→人民银行批复→办理开户许可证
- D、办理税务登记证→找到合适的银行→人民银行批复→在账户预先存款→办理开户许可证
- 24、在肯德基用餐送玩具，这种促销手法属于：()
- A、赠品促销法
- B、心理促销法
- C、吊胃口促销法
- D、优惠券促销法

- 25、哪一类顾客多属于理智型购买人群：（ ）
- A、老年顾客
 - B、中年顾客
 - C、青年顾客
 - D、以上皆是
- 26、在处理顾客投诉时，首先应做到：（ ）
- A、倾听
 - B、道歉
 - C、理解
 - D、解决
- 27、店长或采购人员在采购商品时，需要把握好采购商品的：（ ）
- A、价格、质量、品项
 - B、价格、质量、数量
 - C、品项、质量、数量
 - D、品项、价格、数量
- 28、库存量除了仓库中的商品存量外，还包括：（ ）
- A、现场销售的陈列品
 - B、顾客购买的商品
 - C、在供货商处预定的商品
 - D、被顾客退回的商品
- 29、员工绩效考核程序包括确定考核项目、确定基本指标、确定考核指标权重和：（ ）
- A、设计评估表
 - B、安排考核人员
 - C、确定考核日期
 - D、公布考核成绩
- 30、下列哪个选项不属于店长的岗位职责：（ ）
- A、政策的制定与执行、店铺的日常经营
 - B、顾客关系管理、异常情况处理
 - C、信息管理、店员管理

D、生产管理、连锁管理

31、商品的定价步骤一般是：（ ）

A、分析竞争对手的价格行为→选定价格目标→确定需求→估算成本→选定最终价格

B、分析竞争对手的价格行为→确定需求→选定价格目标→估算成本→选定最终价格

C、确定需求→选定价格目标→估算成本→分析竞争对手的价格行为→选定最终价格

D、选定价格目标→确定需求→估算成本→分析竞争对手的价格行为→选定最终价格

32、知识分子大多喜欢哪一类的商品：（ ）

A、经济实惠、牢固耐用、方便实用的商品

B、造型雅致、美观大方、色彩柔和的商品

C、造型优美、别具一格、有艺术美感的商品

D、集中于文化用品、卡片，感情色彩强

33、你如果遇上了一对情侣消费者，这时的促销方案应该是：（ ）

A、热情对待，详细介绍店内的各种产品

B、殷勤加倍，让顾客心理上觉得受到重视

C、分清轻重，盯住这对情侣中的男士

D、主动招呼，提出自己的销售方案

34、一般来说，通道设计主要包括哪些形式：（ ）

A、自由式

B、直线式

C、斜线式

D、以上都是

35、优衣库每周都推出几款特价的衣服，这种促销方式属于哪种商品限定销售法：（ ）

A、品种限定

B、时间限定

C、人员限定

D、陈列限定

三、多项选择题（本大题共 20 小题，每小题 2 分，共 40 分）在每小题列出的四个选项中有二至四个选项是符合题目要求的，请将正确选项前的字母填在题后的括号内。多选、少选、错选均无分。

- 36、店长应具备的基本素质包括哪项方面：（ ）
- A、身体、学识
 - B、技能、品格
 - C、性格、心态
 - D、学历、背景
- 37、店面的营业流程一般分为：（ ）
- A、营业前
 - B、营业时
 - C、营业中
 - D、营业后
- 38、商圈的类型主要包括哪几种：（ ）
- A、商业区、混合区
 - B、工业区、办公区
 - C、住宅区、文教区
 - D、开发区、大学城
- 39、商圈调查要点的资料可以从哪些渠道获得：（ ）
- A、政府有关部门的普查资料
 - B、商业机构的调查资料
 - C、发放调查问卷
 - D、实地调查、统计
- 40、从竞争的角度分，店址又可以分为哪几种类型：（ ）
- A、寄生型
 - B、竞争型
 - C、孤立型
 - D、合作型
- 41、在进行店面选址项目评估中，关于房地产方面的利用方式有：（ ）
- A、租房
 - B、买房
 - C、买房地产
 - D、买地盖房

- 42、店面标志的构成类型包括：（ ）
- A、混合标志
 - B、文字标志
 - C、图案标志
 - D、组织标志
- 43、店内布局指的是店内的整体布局，包括：（ ）
- A、物品布局
 - B、空间布局
 - C、通道布局
 - D、装饰布局
- 44、店长在进行卖场规划时，需要遵循哪些原则：（ ）
- A、让顾客容易进入
 - B、让顾客停留更久
 - C、让顾客感觉更舒适
 - D、更便于防盗防损
- 45、商品陈列的类型包括：（ ）
- A、自由式陈列
 - B、柜台式陈列
 - C、封闭式陈列
 - D、开架式陈列
- 46、店长在办理营业执照时，需要提交的材料包括：（ ）
- A、营业登记申请书
 - B、资金信用证明
 - C、负责人的任职文件
 - D、场地使用证明
- 47、店铺在开业时一般会借哪些促销活动来造势：（ ）
- A、返代金券
 - B、打折销售
 - C、送赠品

D、免费办理会员卡

48、店长在选定最终价格时，必须要考量的因素是：（ ）

A、消费者心理

B、既定价格政策

C、资金状况

D、其他影响

49、哪些是属于广告误导而引起的投诉：（ ）

A、夸大商品价值功能

B、商品缺货

C、未能守约

D、售后服务没有兑现

50、员工考核的作用有哪些：（ ）

A、考核是确定奖惩的重要依据

B、考核是制定培训计划的参考依据

C、为发掘与利用人才提供依据

D、激励员工上进

51、如果要控制早会的时间，需要做到哪些原则：（ ）

A、把握好早会的主题

B、让大家长话短说

C、为早会规定节奏

D、合理、灵活地调整早会节奏

52、一般店铺的损耗主要有哪几类：（ ）

A、意外丢失

B、商品特质

C、店面陈列

D、商品运输

53、店铺可利用哪些措施来进行店铺的防盗工作：（ ）

A、陈列防盗

B、人员防盗

C、舆论防盗

D、系统防盗

54、店员在营业间隙可进行哪些辅助工作：（ ）

A、整理和添加商品

B、练习基本功

C、核对进销手续和货款

D、要先对外后对内

55、可供选择的降价时机包括：（ ）

A、早降价

B、迟降价

C、交错降价

D、全店出清存货

2017 年零售店店长统一考试模拟试卷 B 参考答案

判断

1B 2B 3A 4B 5A 6A 7A 8B 9B 10A 11A 12 B 13B 14A 15B 16B

17B 18B 19B 20B

单选

21A 22D 23A 24A 25B 26B 27C 28A 29A 30D 31D 32B 33C 34D

35B

多选

36ABC 37ACD 38ABC 39ABCD 40BC 41ABCD 42BCD 43BC 44ABCD

45BD 46ABCD 47ABD 48ABD 49AD 50ABCD 51ACD 52BCD 53ABD

54ABCD 55ABCD