

8. 以下关于退换货的一般性标准的说法,不正确的是

- A. “有质量问题的商品,在退换货的时限内”允许退换。
- B. “有质量问题的商品,超出退货的时限,但不在换货时限内”允许换货。
- C. “一般性的商品无质量问题,但不影响销售的”允许换货。
- D. “有质量问题的商品,超出退货的时限,在换货时限内”允许换货。

9. 以下不属于顾客投诉的操作原则的是

- A. 随意进行
- B. 有章可循
- C. 分清责任
- D. 通力合作

10. 商品的常规分类方法,主要是按照什么进行分类的?

- A. 商品属性
- B. 商品质量
- C. 商品品种
- D. 商品价格

二、多项选择题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

11. 营运管理的基本要素包括

- A. 过程
- B. 资源
- C. 对象
- D. 时间
- E. 需要

12. 构建企业的标准化营运管理体系,需要把握以下步骤

- A. 明确目标顾客与企业定位
- B. 作业活动的职能化
- C. 作业活动的流程化
- D. 作业活动的行政化
- E. 作业活动的标准化

13. 店内空间设计经历了多个发展阶段,主要包括

- A. 平面布局
- B. 立体陈列
- C. 动态营销
- D. 一维设计
- E. 五维设计

14. 解决长鞭效应的途径主要有

- A. 用信息换库存
- B. 减少供应链的级数
- C. 缩短提前期
- D. 利用“天天低价”营销策略
- E. 建立战略合作伙伴关系

15. 督导员的具体任务主要有

- A. 传达信息
- B. 业务查核
- C. 促进销售
- D. 经营分析
- E. 降低成本

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、填空题:本大题共 5 小题,每空 1 分,共 11 分。

16. 在业态多样化发展的同时,连锁企业的发展战略也开始从_____向_____转变。
17. 商业活动的关键是发现顾客的_____。
18. 保持工作有序性的基本原理是实施_____。
19. 供应链的核心问题是_____,信息不对称将导致供应链缺乏_____,甚至发生_____。
20. 连锁总部是为门店提供_____的机构,门店是为_____提供服务的_____营业单位,是各项政策的_____。

四、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分。

21. 营运管理
22. 顾客动线
23. 商品采购
24. 营运督导

五、简答题:本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分。

25. 简述营运竞争重点包括的方面。
26. 简述流程图的操作步骤。
27. 简述大型连锁企业的商品采购部门的四项主要功能。

六、论述题:本大题 15 分。

28. 论述对临近保质期商品的处理程序。