

2024 年 4 月高等教育自学考试

# 连锁经营管理试题

课程代码:10143

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

## 选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 以下不属于门店退货的是

- A. 顾客提出退货
- B. 总部通知退货
- C. 仓库提出退货
- D. 门店要求退货

2. 以下不属于杂货商品质量管理要求的是

- A. 控制影响鲜度的因素
- B. 降低经营成本
- C. 加强有效期的管理
- D. 加强商品检查

3. 以下不属于现金室管理原则的是

- A. 授权原则
- B. 开放原则
- C. 保密原则
- D. 安全原则

4. 以下不属于顾客向前台一般咨询的问题的是

- A. 商品质量
- B. 门店的经营功能
- C. 商品的位置
- D. 投诉

5. 关于顾客自行保修的说法,正确的是

- A. 门店不提供保修的地址,顾客可自行联系门店的保修部,让其提供保修业务
- B. 门店不提供保修的地址,顾客可自行联系厂家的保修部,让其提供保修业务
- C. 门店提供保修的地址、电话,顾客可自行联系厂家的保修部,让其提供保修业务
- D. 门店提供保修的地址,顾客可自行联系门店的保修部,让其提供保修业务

6. 以下不属于店长职责的是

- A. 制定总店服务规则
- B. 创造门店适当的销售利润
- C. 控制适当的费用成本
- D. 维护优良的商店形象

7. 以下不属于解决顾客纠纷的是

- A. 与经营者协商和解
- B. 请求消费者协会调解
- C. 向有关行政部门申诉
- D. 向检察院提起诉讼

8. 订货作业流程中应当注意的事项,正确的是

- A. 订货流程随机性
- B. 订货数量随机性
- C. 订货要有计划性
- D. 订货时间不局限

9. 以下不属于收货原则的是

- A. 诚实原则
- B. 均等原则
- C. 正确原则
- D. 优先原则

10. 以下不属于由于作业错误导致的损耗是

- A. 验收不当
- B. 退货处理不当
- C. 供应商偷窃
- D. 销售退回

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. 建立与实施营运督導體系的基本要求是

- A. 督導部門功能化
- B. 督導體系標準化
- C. 督導作業常態化
- D. 傳達信息常態化
- E. 促進銷售常態化

12. 巡店過程中問題處理的方式主要有

- A. 突擊檢查
- B. 直接指導解決型
- C. 現場培訓解決型
- D. 事後專題解決型
- E. 繼續觀察型

13. 影響經營績效的因素主要有

- A. 總部的服務狀態
- B. 門店的經營理念
- C. 門店進、銷、存運作狀況
- D. 門店組織管理狀態
- E. 總部的渠道狀況

14. 收銀員排班的影响因素主要有

- A. 營業時間
- B. 各個時間段的來客數
- C. 假期、節令和促銷活動
- D. 領導安排
- E. 正式與兼職收銀員的搭配

15. 前台顧客服務管理的工作內容涵蓋

- A. 商品售後服務
- B. 顧客投訴處理
- C. 退調貨管理
- D. 各種便民服務
- E. 贈品發放管理

## 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. 店内卖场布局因店址条件、经营商品、季节、\_\_\_\_\_ 等因素而有所差异,应具有一定的\_\_\_\_\_。
17. 营运督导最重要的工作是\_\_\_\_\_。
18. 巡店是一项\_\_\_\_\_很强的工作,需要\_\_\_\_\_的积累。
19. 店长是门店的\_\_\_\_\_,他负有与总部保持良好的配合,并协调与激励\_\_\_\_\_做好进、销、存等作业活动,不断提高\_\_\_\_\_的责任。
20. 商品销售是向\_\_\_\_\_展示与供应商品,并提供\_\_\_\_\_的活动,是门店的\_\_\_\_\_职能。

### 四、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分。

21. 商品采购方式
22. 进货
23. 收银差异
24. 商品的库存

### 五、简答题:本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分。

25. 简述工作改进原则。
26. 简述解决顾客纠纷的五种途径。
27. 简述可退货标准。

### 六、论述题:本大题 15 分。

28. 论述招商目标。