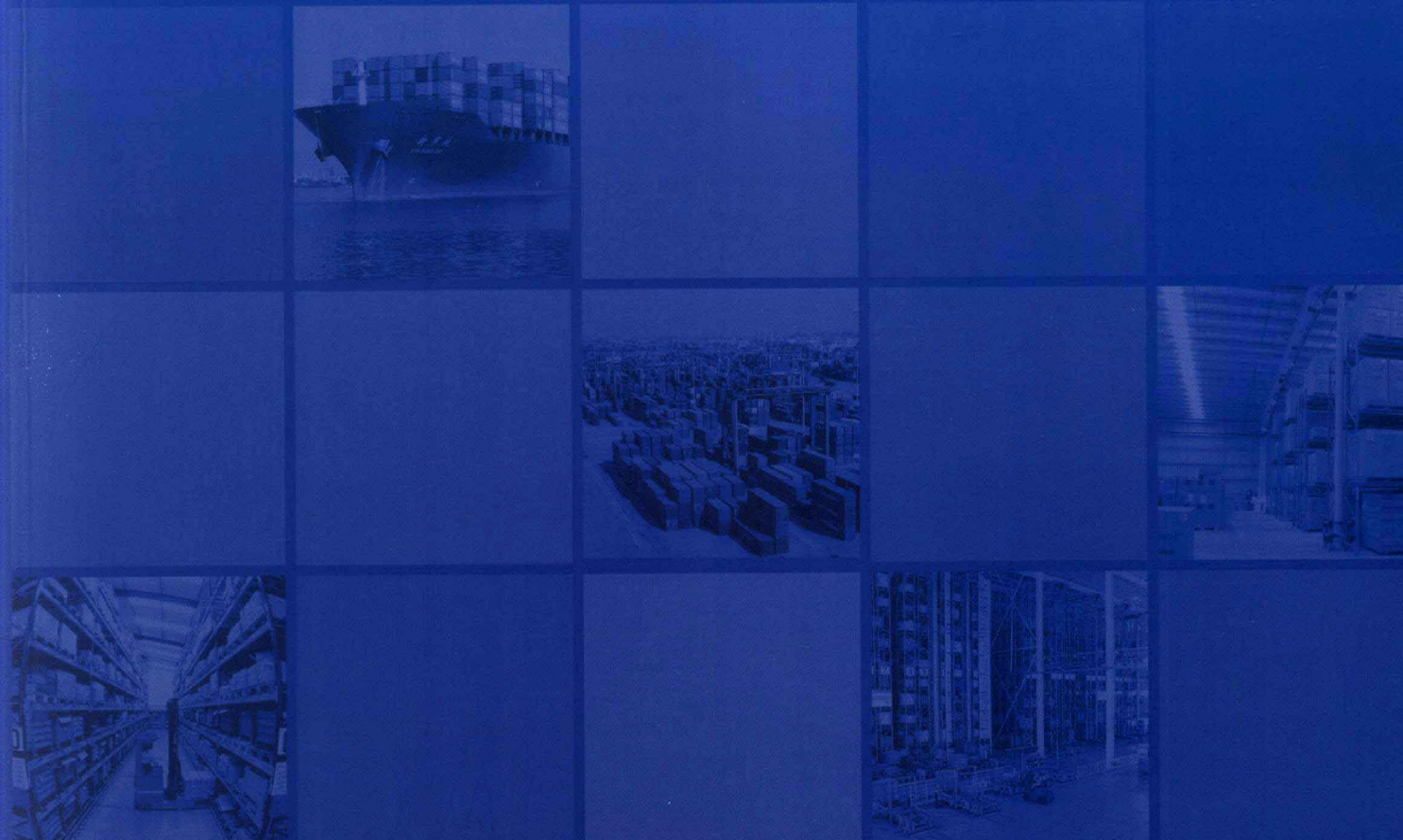




最新物流师职业资格认证培训考试指导书

销售物流管理

习题与解答

霍 红 刘 莉◎主编



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

最新物流师职业资格认证培训考试指导书

销 售 物 流 管 理

习 题 与 解 答

霍 红 刘 莉 主 编

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售物流管理习题与解答 / 霍红, 刘莉主编. —北京: 中国财富出版社, 2012. 10
(最新物流师职业资格认证培训考试指导书)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4567 - 5

I. ①销… II. ①霍… ②刘… III. ①企业管理—销售管理—物资管理—资格考试—
题解 IV. ①F274 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 280590 号

策划编辑 王宏琴
责任编辑 赵 静

责任印制 方朋远
责任校对 孙会香 杨小静

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)
社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼
电 话 010 - 52227568 (发行部)
010 - 68589540 (读者服务部)
网 址 <http://www.clph.cn>
经 销 新华书店
印 刷 北京京都六环印刷厂
书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4567 - 5/F · 1880
开 本 880mm × 1230mm 1/16
印 张 8.25
字 数 164 千字

邮政编码 100070
010 - 52227588 转 307 (总编室)
010 - 52227588 转 305 (质检部)
版 次 2012 年 10 月第 1 版
印 次 2012 年 10 月第 1 次印刷
定 价 25.00 元

前 言

销售物流的活动可以实现产品从生产地到用户的时间和空间的转移,是增加企业销售利润的有效手段,是包装、运输和储存等环节的统一。中国物流与采购联合会同全国物流标准化技术委员会一起,根据加入 WTO 后应与国际惯例接轨,职业资格认证将由行业主管协会负责的趋势,在全国统一推行物流师职业资格认证工作。其中《销售物流管理》是物流师考试中级考试的必考科目之一。根据中级物流师考试大纲和考试题型的设计要求,在结合《销售物流管理》的考试教材主要介绍销售物流的规划、需求预测、库存管理、销售物流客户服务、销售物流的配送管理以及销售物流外包管理等知识的基础上,本书按照章节顺序编写了各章的判断题、单选题、多选题、情景问答题、论述题、案例题等训练题及答案,可使考生巩固所学知识,熟悉各级考试的各种题型,迅速把握该门课程的学习要点和复习重点,为应试做好充分准备。

本书由霍红、刘莉主编,其中第 1 单元至第 6 单元由刘莉、霍红编写,第 7 单元由李楠编写,参加本书资料收集的有詹帅、林青、张静、董洪志等,全书由霍红统稿。

由于时间短、水平有限,书中难免有不当之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

2012 年 10 月

目 录

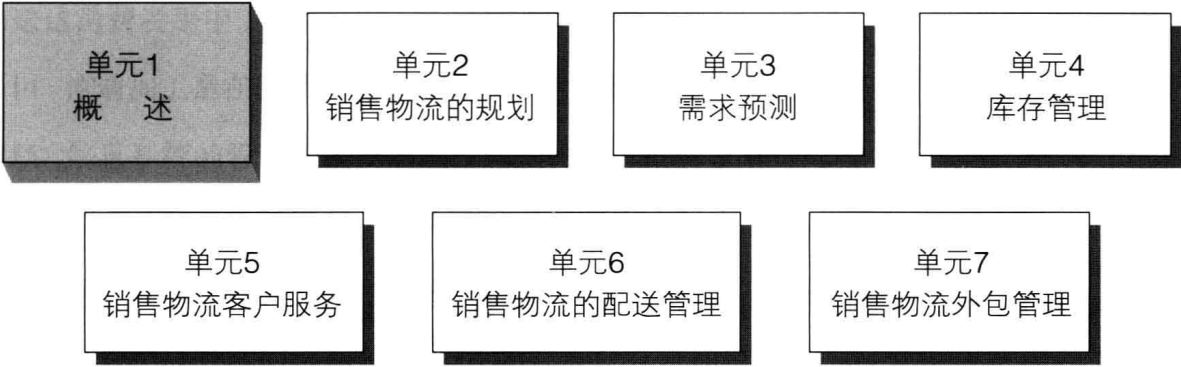
试题篇

单元1	概 述	3
单元2	销售物流的规划	11
单元3	需求预测	25
单元4	库存管理	37
单元5	销售物流客户服务	53
单元6	销售物流的配送管理	65
单元7	销售物流外包管理	81

答案篇

单元1	概述答案	93
单元2	销售物流的规划答案	97
单元3	需求预测答案	102
单元4	库存管理答案	106
单元5	销售物流客户服务答案	111
单元6	销售物流的配送管理答案	114
单元7	销售物流外包管理答案	119
参考文献		125

试 题 篇



单元 1 概 述

本单元学习目标

- 通过学习本单元，你应该能够：
- 1. 掌握销售物流与销售渠道的关系及销售物流的概念、环节及内容
 - 2. 了解销售物流管理的内容、方法及在不同行业的发展
 - 3. 确定销售物流的发展方向

一、判断题（本类题型所包含的每道小题都只有正确或错误的一种答案，你认为正确的请在答题卡对应的题号上涂 A，错误的涂 B。）

1. 销售物流是指产品从离开生产企业开始，经过包装、装卸搬运、储存、流通加工、运输，最后送到用户或消费者手中的物流活动。（ ）
2. 销售物流管理就是对销售物流活动的计划、组织、指挥和控制。（ ）
3. 销售物流中的产品包装应该是既要考虑运输、仓储空间和易于保护及搬运的可操作性，又要顾及使用者的便利性的包装。（ ）
4. 生产企业到流通企业，然后到消费者形式的销售物流活动分为两个部分：生产企业到流通企业；流通企业到消费者。（ ）
5. 销售物流基于不同的销售模式有两种形式，无论哪种形式，均存在储存、运输、配送等管理环节，既相互关联，又有各自的特点。（ ）
6. 没有商品所有权，只是促成交易，从中赚取佣金的销售模式是直销模式。（ ）
7. 分销模式不同于批发，注重计划和渠道的发展，注重对客户的服务。（ ）
8. 网络销售是指在互联网开放的网络环境下，基于浏览器/服务器应用方式，买卖双方不谋面地进行各种商贸活动，实现消费者的网上购物、商户之间的网下交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。（ ）
9. 网络销售的退货比一般销售渠道的退货简单。（ ）
10. 网络销售的付款方式除传统的货到付款外，产生了网上信用卡支付、支付宝等新的付款方式。（ ）
11. 网上销售的配送方式与传统销售没有本质的区别。（ ）
12. 在销售物流过程中，装卸搬运的次数越多越好，装卸搬运的方式直接影响物流作业效率、商品残次控制和成本。（ ）
13. 网络销售、大型家电和家具等 B2C 的零售企业，一般需要快递或宅配的方式直接将

货物送达消费者手中。()

14. 流通加工是在流通过程中,为适应客户需要、促销等进行的必要的二次加工。()

15. 信息系统的管理最主要的是如何提高信息的共享和即时性。()

16. 在商品趋同化的情况下,物流配送直接影响着客流量大小。()

17. 销售物流管理就是对销售物流活动的计划、组织、指挥、协调。()

18. 销售物流管理的目标是保证销售物流有效合理地运行,实现扩大市场和提高客户服务水平。()

19. 销售物流必须是以销售为前提的。()

20. 客户服务水平直接影响着客户的忠诚度,在充分竞争的市场,产品趋同的情况下,客户服务水平直接影响着销售。()

21. 安利采用的销售模式是代销。()

22. 流通加工要充分考虑运输、仓储等空间的利用,储存保护及搬运的可操作性,又要顾及使用者的便利性。()

23. 一个好的物流信息系统能够保证高效、低成本、低库存的优质物流服务,促进公司的销售。()

24. 网络销售并没有改变资金流的方式。()

25. 从生产企业到消费者的直接或间接的渠道,对物流的影响关键是物流运作的环节,即经过多少次的物流活动。而物流活动的每一具体环节及其物流内容在运作原理上都是相通的。()

26. 销售物流是企业客户服务的对外接口和呈现。()

27. 制定市场战略和物流战略是根据市场战略和物流战略规划销售物流方式方案,确定整体的网络布局。其管理内容主要是如何组建规划团队、协调各方关系、收集分析数据、制订方案。()

28. 直销模式关注的是利差,而不是商品价格。()

29. 由于产品属性的不同和销售模式及渠道的差异,销售物流的实际运作形式和管理模式也就具有不同的行业特点和销售渠道类别。()

30. 由于消费者在收到货物之前,无法直接见到产品,对于商品的质量、外观等不能直接感知,因此网络销售很重要的一个任务是建立消费者的信任。()

二、单选题（本类题型所包括的每道小题只有一个正确答案，请在给出的选项选出正确答案。）

1. 是生产企业、流通企业商品销售过程中的物流活动，又叫做分销物流的物流类型是（ ）。

- A. 企业物流 B. 社会物流 C. 回收物流 D. 销售物流

2. 生产企业直接将商品销售给消费者，而不通过中间的流通企业的销售模式是（ ）。

- A. 直销 B. 代销 C. 经销 D. 网络销售

3. 没有商品所有权，只是促成交易，从中赚取佣金的销售模式是（ ）。

- A. 直销 B. 代销 C. 经销 D. 网络销售

4. 利用资金从厂家购买商品，并转手销售给下一级消费者，从而赚取利差的一种销售模式被称作（ ）。

- A. 直销 B. 代销 C. 经销 D. 网络销售

5. 基于浏览器/服务器应用方式，买卖双方不谋面地进行各种商贸活动的销售模式是（ ）。

- A. 直销 B. 代销 C. 经销 D. 网络销售

6. 在流通过程中，为适应客户需要、促销等进行的必要的二次加工被称作（ ）。

- A. 包装 B. 装卸搬运 C. 储存 D. 流通加工

7. 企业需要根据公司的整体销售战略和需求制定相应的（ ）。

- A. 客户服务 B. 物流管理 C. 物流网络 D. 信息管理

8. 产生于物流业务的各个环节，又作用于物流业务的销售物流环节是（ ）。

- A. 资金 B. 物流信息 C. 包装 D. 运输

9. 在商品趋同化的情况下，直接影响着客流量的大小的因素是（ ）。

- A. 客户服务 B. 信息系统 C. 商品价格 D. 商品质量

10. 对于销售物流活动的计划、组织、指挥、协调和控制属于（ ）。

- A. 企业物流管理 B. 社会物流管理 C. 回收物流管理 D. 销售物流管理

11. 产品从下生产线开始，经过包装、装卸搬运、储存、流通加工、运输、配送，最后送到用户或消费者手中的物流活动是指（ ）。

- A. 企业物流 B. 社会物流 C. 销售物流 D. 回收物流

12. 需要销售者将产品介绍、产品照片、价格、付款方式、送货要求等消费者需求的信

息放在网络上的销售模式是（ ）。

- A. 直销 B. 网络销售 C. 经销 D. 代销

13. 下面品牌的销售模式属于直销的是（ ）。

- A. 安利 B. 丸美 C. 海尔 D. 联想

14. 既要充分考虑运输、仓储等空间的利用，储存保护及搬运的可操作性，又要顾及使用者的便利性的销售物流环节是（ ）。

- A. 包装 B. 装卸搬运 C. 储存 D. 流通加工

15. 保证高效、低成本、低库存的优质物流服务，促进公司的销售需要一个好的（ ）。

- A. 物流信息系统 B. 物流网络 C. 客户服务理念 D. 物流战略

16. 销售物流的前提是（ ）。

- A. 商品 B. 消费者 C. 生产 D. 销售

17. 下列不属于销售物流管理内容的是（ ）。

- A. 制定市场战略和物流战略 B. 提高物流工作质量
C. 规划物流网络布局 D. 策划销售物流总体运作方案

18. 网络销售的退货比一般销售渠道的退货更为复杂，尤其是（ ）。

- A. B2B B. B2G C. B2C D. C2C

19. 企业为了保证产品的可得性及其他需求而必需的物流操作环节（ ）。

- A. 装卸搬运 B. 运输和配送 C. 产品储存 D. 产品包装

20. 企业客户服务的对外接口和呈现是（ ）。

- A. 销售物流 B. 生产物流 C. 供应物流 D. 回收物流

三、多选题（本题型所包含的每道小题都有不止一个正确答案，请选出你认为正确的答案，错选和多选者本小题不得分，少选但选项正确的可得到相应的分数。）

1. 销售物流的环节包括（ ）。

- A. 产品包装 B. 产品储存 C. 产品生产 D. 装卸搬运 E. 运输和配送

2. 目前市场上运用较多的销售模式是（ ）。

- A. 直销 B. 代销 C. 经销 D. 分销 E. 网络销售

3. 在销售物流的管理内容中，主要涉及的方面包括（ ）。

- A. 流通加工 B. 网络规划与设计 C. 销售模式
D. 物流信息管理 E. 客户服务

4. 销售物流管理的内容主要包括 ()。

- A. 制定市场战略和物流战略 B. 规划物流网络布局
C. 策划销售物流总体运作方案 D. 物流人员的管理、激励
E. 物流客户服务的方案

5. 销售物流管理的目标有 ()。

- A. 扩大市场 B. 提高客户服务水平 C. 降低成本
D. 提高物流工作效率 E. 利润最大

6. 销售物流管理考虑的因素有 ()。

- A. 销售支持和扩大市场 B. 客户服务水平
C. 提高物流工作质量 D. 降低物流成本、提高物流工作效率
E. 不断学习、开发和运用新的物流技术

7. 下面品牌的销售模式属于直销的有 ()。

- A. 安利 B. 戴尔 C. 海尔 D. 联想 E. 丸美

8. 属于生产企业、流通企业商品销售过程中的物流活动有 ()。

- A. 企业物流 B. 社会物流 C. 回收物流 D. 分销物流 E. 销售物流

9. 销售物流管理就是对于销售物流活动的 ()。

- A. 计划 B. 组织 C. 控制 D. 指挥 E. 协调

10. 策划设计流通加工的方案时需要综合考虑的因素包括 ()。

- A. 商品特性 B. 运输装载要求 C. 客户需求 D. 成本 E. 服务反应

四、情景问答题 (请简要回答下面的问题。)

1. 李先生成立了一家公司,在产品的销售模式上,他可以采用哪些方式?请你帮助他对比一下各种销售模式。

2. 汪先生是一家公司的经理,在电子商务迅速发展的今天,计划采用网络销售模式进行新产品的销售,请您帮他介绍一下网络销售。

3. 销售活动一个主要环节就是货品的流动,货品的流动不仅是单向的,也是多向的。既有上游企业对下游客户的流动(进货和补货),也有下游客户对上游企业的流动(退货和换

货),乃至客户之间的横向流动(调货等)。如何有效地协调相关物流工作,已经成为许多生产企业考虑的重点所在。各个企业都有自己的物流体系,各个方面的工作也有相关规章制度,但是在实际的实施过程中,各种执行不到位的状况总是一再出现,各类事故和问题层出不穷,导致销售物流工作效率难以提升。问题究竟出在什么地方?

五、论述题

1. 销售物流是企业物流的一个重要环节,它与企业的销售系统配合,共同完成产品的销售任务。试述销售物流的环节。
2. 销售物流管理工作的成功与否与众多因素有关,试述销售物流管理需要考虑的因素。
3. 网络销售不同于传统意义上的销售,试述两者之间的区别。

单元1
概 述

单元2
销售物流的规划

单元3
需求预测

单元4
库存管理

单元5
销售物流客户服务

单元6
销售物流的配送管理

单元7
销售物流外包管理

单元 2 销售物流的规划

本单元学习目标

通过学习本单元，你应该能够：

1. 描述销售物流规划的内容及原则
2. 了解销售物流规划的具体内容
3. 确定销售物流规划的方法

一、判断题（本类题型所包含的每道小题都只有正确或错误的一种答案，你认为正确的请在答题卡对应的题号上涂 A，错误的涂 B。）

1. 物流信息系统的重点是信息的共享和即时性。（ ）
2. 设计物流中心网络时，必须在企业物流服务水平设定的前提下进行。（ ）
3. 物流信息系统把各个物流运作行为串联成了一个完整的有机整体。（ ）
4. 作业系统是管理控制、决策分析和战略规划的基础。（ ）
5. 一个正确的物流决策必须以正确的信息为依据，而任何物流决策又必须以各种信息的方式传达到各个执行点。（ ）
6. 设施成本分为建设和租赁成本。（ ）
7. 库存战略只包括选定库存存放方式、存放地点、补货方式等。（ ）
8. 运输战略包括运输方式、运输批量、运输时间及运输路线的选择。（ ）
9. 现代物流是以信息为中心，密切联系需求和供给的系统。（ ）
10. 设施成本分为固定成本和可变成本。（ ）
11. 管理控制重点是绩效跟踪。（ ）
12. 销售物流规划都是为了企业物流战略的实现。（ ）
13. 企业物流规划一般围绕降低经营成本、减少投资金额这两个目标展开。（ ）
14. 降低经营成本是无条件地将系统总成本降到最低。（ ）
15. 企业物流规划应该首先识别客户的服务需求，其次定义客户服务目标，最后进行物流系统设计。（ ）
16. 物流规划需要考虑企业内供应链的整体效益，以追求系统总成本最优为目标，而不是单项成本最优，不能只考虑到某个部门、某项物流活动的效益。（ ）
17. 物流规划基本分为四个阶段，其中规划准备阶段是指各种数据的收集分析、各种决策因素的收集分析；生产厂的位置；整体物流战略的制定。（ ）
18. 物流规划基本分为四个阶段，其中总体区分阶段是指初步规划基本物流模式和总体