2021年湖北省普通高等学校单独招生考试

市场营销专业技能考试大纲

(江汉艺术职业学院制定)

一、指导思想

以国家和湖北省相关文件精神为指导，以考核学生是否具备专业学习所必需的基础素质为目的，以“公开、公平、公正”为基本原则，精心组织，规范操作，为“潜江龙虾万师千店工程”选拔优秀人才。

二、考核依据

（一）依据市场上出现的市场营销专业岗位名称及岗位具体要求。

1.市场部主管

（1）市场部主管对部门营销绩效进行评估与控制，完成上级安排的工作任务；

（2）完成与市场调研分析相关的工作；

（3）完成日常督导管理工作。

2.客服人员

（1）接受记录客户咨询

（2）日常投诉处理

（3）客户回访与客户关系维护

3.客服部主管

（1）客户档案管理

（2）客户回访、客户投诉处理

（3）制定并组织实施本部门的发展计划，促进营业部经纪业务的发展，完成日常督导管理工作

（4）负责对客户的管理，维护良好的交易秩序，稳定客户队伍，有权根据相关规定对客户进行管理。

4.销售部主管

（1）制定销售计划，组织开展销售活动，维护销售渠道，日常销售管理；

（2）营销绩效进行评估与控制，定期组织汇报销售情况，编制销售报表，定期报送经理，完成上级安排的工作任务；

（3）每日确认各业务员当日业绩，完成部门日常督导管理工作；

（4）组织销售培训，支持员工对新的工作方法或流程的实践。

5.销售专员

（1）负责产品的市场渠道开拓与销售工作，执行并完成公司产品年度销售计划；

（2）与客户保持良好的沟通，实时把握客户需求，为客户提供主动、热情、满意、周到的服务；

（3）根据公司市场营销战略，积极完成销售量指标。

（二）依据最新颁布施行的市场营销相关的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准及市场营销专业知识和能力要求。

1.市场营销基本理论和策略

2.市场营销商务礼仪

3.市场调研和销售能力

4.开发和维护客户能力

5.市场营销策划能力

6.网络营销

三、考核方法

市场营销专业单独招生考试总分700分，其中文化综合考试210分（语文90分，数学90分，英语30分），技能考试490分（专业基础知识100分，专业技能操作390分）。专业基础知识考试为计算机上机考试，专业技能操作考试为面试。

四、考核内容及评分办法

以形成的中职毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、运用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，合理运用专业知识考试、技能操作测量手段，将专业知识融入技能操作考试内容，将技能操作融入专业知识考试内容。

第一部分 专业知识考试内容

一、市场营销实务或市场营销学知识

（一）市场营销的基本内涵

1.每阶段营销理论的基本思想

2.现代市场营销理论与传统营销理论的区别

3.市场营销的基本概念和实质

（二）市场营销环境

1.营销环境调研

2.宏观环境包括的内容和其相互之间的区别

3.微观环境中的竞争者分析

（三）市场营销目标市场选择

1.市场细分的依据

2.目标市场定位

（四）市场营销4P策略

1.产品生命周期

2.产品的包装

3.产品的定价

4.产品价格折扣

5.产品的促销

二、消费者行为学

（一）消费者的需要与动机

消费者的购买动机类型（求名、求美、好胜、求廉）

（二）消费者的划分及其对应特征

1.按照收入进行划分及其对应特征

2.按照年龄进行划分及其对应特征

（三）社会影响和消费者行为

家庭与消费者行为

三、网络营销

网络营销的优势

四、商务礼仪

（一）营销人员的自身礼仪

1.着装

2.站、坐、走的姿势

3.妆容

（二）拜访客户时的礼仪

（三）营销人员对待顾客的礼仪

五、客户关系管理

（一）新客户

寻找新客户的途径或方式

（二）客户投诉处理方法

（三）客户与营销人员起争执的处理方法

（四）顾客满意度

六、试卷结构、答题要求、评分办法

（一）试卷结构

专业知识考试试卷的题型是单项选择题、问答题和案例分析题

（二）答题要求

专业知识考试为计算机辅助考试，时间60分钟，考生须在规定时间完成考试内容，请考生自带纸张和黑色中性笔。

（三）题型及分值

单项选择题，每题3分，共20题，总分60分；问答题，1题，共15分；案例分析题，共1题，25分。

第二部分 技能操作考试内容

一、市场营销商务礼仪（90分）

考生面向考评员作一段自我介绍，自考生进入考场开始评分。

1.自我介绍

2.着装、妆容、仪态仪表

3.站、走的姿势

二、市场营销销售技能模拟（300分）

1.现场向顾客销售已选产品

2.提升客户满意度

第三部分 专业理论考试复习提纲

1.市场营销的基本概念

2.各阶段营销理论的基本思想

3.现代营销观念和传统营销观念的区别

4.市场营销的宏观环境包括的内容和其相互之间的区别

5.微观环境中的竞争者分析（面对竞争者的挑战应怎样做）

6.市场细分的依据，按照不同依据将市场细分的各种情况

7.商品包装策略类型，包括类似包装策略、组合包装策略、多用途包装策略和附赠品包装策略

8.折扣定价策略的基本类型（了解每种类型的详细内涵）

9.消费者的购买动机类型（求名、求美、好胜、求廉）

10.年龄与消费者行为

11.收入与消费者行为

12.产品生命周期

13.网络营销的优势，网络销售和网络购买的优势

14.营销人员的仪容仪表

15.拜访客户时的礼仪

16.对待进店顾客的礼仪

17.寻找新客户的方法

18.顾客投诉的目的

19.处理顾客抱怨或争执的方法

20.市场营销调研方法和调研数据的收集

21.营销策划的内容

22.市场营销的4P理论

第四部分 样卷

江汉艺术职业学院2021年单独招生考试

市场营销专业基础知识考试样卷

**一、单项选择题。(本大题共20小题，每小题2分，共40分，在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将正确答案代码填写在卷Ⅱ的方框内。错选、多选或未选均无分)**

1、以下属于二手资料收集特点的是（ ）。

A.简单方便 B.成本高 C.时效性强 D.以上都不是

2、当客人情绪激动时，销售人员应（ ）。

A.不理不睬 B.更加激动

C.微笑冷静面对 D.和其他同事继续聊天

3、当顾客抱怨时，我们始终保持“顾客永远是对的这种心态，”说明企业更加（ ）。

A.重视价格 B.重视质量 C.重视竞争者 D.重视顾客

4、市场营销就是（ ）。

A.满足顾客的需要 B.保证设备完好

C.保证商品完好 D.满足竞争者的需要

5、以下处于棉布生产商上游的是（ ）。

A.棉布口罩生成商 B.棉线供应商 C.消费者 D.棉布口罩批发商

6、“酒香不怕巷子深”说明企业（ ）。

A.重视产品质量 B.重视产品产量

C.认为好产品也应重视营销 D.重视产品销售地点

7、一女性消费者到商场购买十万元的镶钻手表，其行为动机和目的不包括( )。   
A.求名气 B.求美丽 C. 求廉价 D. 炫耀

8、年轻男性消费者和年轻女性消费者相比，一般情况下年轻男性消费者购买衣服时更（ ）。

A. 注重实惠 B. 注重质量

C. 注重折扣 D. 犹豫或不果断

9、高收入消费人群主要包括（ ）。

A.好莱坞明星 B.高中教师

C.环卫工人 D.低保群体

10、当客户投诉时，不管销售人员如何解释，顾客总是不断的发泄自己的情绪也不提出任何赔偿要求，其中顾客投诉是（ ）。

A．求赔偿 B.求安慰 C. 求尊重 D. 求发泄

11、销售人员约见客户时，应（ ）。

A.浓妆艳抹或染发 B.比客户提前到达

C.不停催促客户早点到达 D.可以比客户迟到10分钟

12、 我国宗教中的佛教相信“因果报应”，伊斯兰教相信“天堂地狱”观，这体现了宏观环境亚文化中的（ ）之前的区别。

A.语言亚文化 B.地理亚文化 C.宗教亚文化 D.年龄亚文化

13、产品生产批量小、生产成本高，这处于产品生命周期中的（ ），。

A.投入期 B.成长期 C.成熟期 D.衰退期

14、以下运输方式中，速度最快的是（ ）。

A.轮船 B.卡车 C.火车 D.电子运输

15、企业在夏季销售暖手袋时给予四折优惠折扣，这折扣属于（ ）。

A.季节折扣 B.风险折扣 C. 数量折扣 D.优惠券折扣

16、设计精美就酒瓶包装，用完后还可以作为花瓶，这种包装属于（ ）。

A.类似包装 B.组合包装

C.附加包装 D.多用途包装

17、按照（ ）因素将消费市场划分为中部、中西部和西部地区。

A.收入 B.年龄 C.地理位置 D.宗教信仰

18、居民收入属于营销环境中的（ ）。

A.自然因素 B. 经济因素 C.人口因素 D. 法律因素

19、以下属于网上购物缺点的是（ ）。

A. 购买前不可以触摸商品感受质量 B.家里可以直接购买

C. 选择的种类更多 D.购买更加方便

20、中国传统观念中销售结婚用品的商店氛围应以（ ）为主。

A.白色 B.黑色 C.灰色 D.红色或粉色

**二、问答题（本大题共1小题， 30分）**

当顾客向你投诉产品质量问题时，你作为销售员应怎样处理？

**三、案例分析题（本大题共1小题，30分）**

A公司刚推出的新款电脑价格一万左右，该电脑采用目前市场的最高配置进行设计且外观新颖。不久后，竞争对手B公司推出了一款与该电脑大小颜色功能几乎相同的电脑并附上“一半的价格，同样的体验”的广告语，且销量可观，这间接的向A公司发出了挑战。

问题：如果你是A公司销售主管，面对B公司的挑战，你会怎么做？

**参考答案：**

一、单项选择

ACDAB ACBAD BCADA DCBAD

二、问答题

答： 1、热情相迎并耐心倾听顾客的抱怨和投诉

2、了解顾客投诉的目的

3、根据顾客的投诉做相应的解释

4、如果客户提出的要求自己不能解决，则应找销售经理商量决定最后得处理方案

三、案例分析题

答案要点：

（1）在原有广告的基础上强调苹果手机质量上具有的优势

（2）利用公共关系加大对苹果手机质量优势的宣传