

《美容业经营与管理》期末模拟试题（二）

题号	一	二	三	四	五	总分
得分						

得分	
----	--

一、单项选择题（每小题1分，20题，共20分）

- () 1. 企业经营与管理的职能不包括 ()。
- A. 战略职能 B. 决策职能 C. 开发职能 D. 内联职能 E. 财务职能
- () 2. 不是美容业的特点的一项：
- A. 民营资本占主体 B. 产业发展稳定 C. 自主创业特色
D. 美容服务成为消费热点 E. 行业发展逐步萎缩
- () 3. () 有能力统观企业全局，了解企业的全面情况，而且更重要的是他们具有对战略实施所需资源进行分配的权力，因此企业战略管理具有权威性。
- A. 企业的领导者 B. 专业技术人员 C. 顾客 D. 合作伙伴 E. 销售人员
- () 4. () 和“顾客服务”是美容店盈利的根本。
- A. 特色装修 B. 高端产品 C. 让利销售 D. 专业技术 E. 先进仪器
- () 5. 推进一个战略的实施：首先要()，如生产策略、研究与开发策略、市场营销策略、财务策略等。
- A. 对机构构建 B. 制定职能策略 C. 贯彻战略方案 D. 与领导者战略进行匹配 E. 对实施进行控制
- () 6. 市场营销观念的经营指导思想是 ()。
- A. 生产什么就买什么 B. 生产什么就推销什么 C. 市场需求什么就生产什么
D. 能卖什么就生产什么 E. 社会需要什么就生产什么
- () 7. 同质性较高的产品应采用 () 营销策略。
- A. 产品专业化 B. 市场专业化 C. 无差异性 D. 差异性 E. 选择专业化
- () 8. 关于销售促进的说法下列哪项正确
- A. 品牌声誉高的产品采用销售促进的较多 B. 非名牌产品过多地使用销售促进可能降低品牌声誉
C. 对于价格弹性较小的产品比较适用 D. 品质要求高的产品不宜过多使用销售促进手段 E. 人员推销和广告一般需要一个较段周期就能显示出效应
- () 9. 美容企业在选拔内部员工时，双方之间的信息是对称的，不存在 ()
- A 逆向选择 B 反向选择 C 正向选择 D 单向选择 E 举荐选择
- () 10. 薪酬制度的制定及薪酬水平的确定，要考虑美容院的实际承受能力这是薪酬制度的 ()
- A. 经济性 B. 合法性 C. 公平性 D. 竞争性 E. 激励性
- () 11. 美容企业还要鼓励员工进行一定的 ()，包括不同岗位之间的流动，也包括一定的晋升
- A. 技能流动 B. 技能培训 C. 内部流动 D. 工作外派 E. 外出进修
- () 12. 以下那种行为不符合美容师卫生要求
- A. 美容师的面部皮肤要洁净、润泽 B. 头发要保持清洁，要经常洗发 C. 口气清洁，无异味
D. 美容师可以留长指甲 E. 工作时要身着工作服

- () 13. 在全面质量管理的基础工作中，可以帮助组织建立基本秩序和准则的是以下哪种工作。
- A. 标准化 B. 计量 C. 质量教育 D. 质量信息 E. 成本控制
- () 14. () 流失给美容院带来的影响最大。
- A. 一般顾客 B. 核心顾客 C. 流动顾客 D. 顾客群 E. 上述都不是
- () 15. 美容师先表示同意顾客的意见，接着向顾客解释产生意见的原因及其看法的片面性，该技巧是指 ()。
- A. “是、但是”法 B. 问题引导法 C. 高视角、全方位法 D. 直接否定法 E. 上述都不是
- () 16. 以下正确的服务措辞有 ()。
- A. 这是店里的规定 B. 让我想想我能够做什么 C. 这不是我的工作 D. 我不知道 E. 上述都是
- () 17. 某高级美容师准备在3年后用60000元买一辆汽车，银行存款年利率为4%，他现在应存入银行 () 元。
- A.53340 B.72000 C.20000 D.24000 E.32000
- () 18. 与股票筹资相比，债券筹资的特点是 ()。
- A. 筹资风险大 B. 筹资风险小 C. 资本成本高 D. 资金成本低 E. 分散经营控制权
- () 19. 评价企业文化优劣的标准是 ()。
- A. 时代性标准 B. 社会性标准 C. 生产效率和绩效标准 D. 综合性标准 E. 制度性标准
- () 20. 属于企业形象灵魂的是 ()。
- A. 文化形象 B. 环境形象 C. 社区形象 D. 产品形象 E. 人员形象

得分	
----	--

二、多项选择题（每小题1.5分，10题，共15分）

- () 1. 以下属于医学美容行为的是：
- A. 重睑术 B. 假体植入 C. 吸脂减肥 D. 激光治疗 E. 注射美容
- () 2. 属于医学美容与生活美容的区别内容的是：
- A. 管理部门 B. 经营场所 C. 美容手段 D. 经营许可 E. 准入制度
- () 3. 美容企业的两大结构元素包括硬件及软件两方面，以下属于硬件的是 ()。
- A. 装修 B. 装饰 C. 设备 D. 服装 E. 人员
- () 4. 企业形象的设计原则为 ()。
- A. 整体规划 B. 信誉至上 C. 求实创新 D. 公众第一 E. 始终不懈
- () 5. 属于企业精神文化的是 ()。
- A. 企业价值观 B. 企业作风 C. 企业员工行为 E. 企业道德 E. 企业制度
- () 6. 美容企业提取的法定盈余公积金可用于()。
- A. 弥补企业的亏损 B. 扩大生产经营 C. 增加注册资本 D. 集体福利支出 E. 发放员工工资
- () 7. 顾客对美容师素质的反馈意见包括 ()。
- A. 专业知识不够关 B. 产品或美容疗程认识不足 C. 产品的特性及副作用讲解不清楚
D. 热衷介绍高价产品 E. 部分美容院的美容师未受过专业训练
- () 8. 关联店的合作方式包括 ()。
- A. 基本顾客资料交换 B. 宣传资料相互寄放或联合寄发宣传资料 C. 共同举办区域性联合促销活动 D. 共同举办社区休闲、公益活动 E. 使用共同的品牌商标
- () 9. 分销渠道的设计因素有：
- A. 产品因素 B. 市场因素 C. 企业自身因素 D. 环境因素 E. 中间商因素

() 10. 美容企业内的技术人员包括()。

- A. 美容师 B. 美容导师 C. 水电工 D. 仪器维修工 E. 会计

得分	
----	--

三、判断题 (每小题 1 分, 10 题, 共 10 分)

- () 1. 我国的美容业整体属于小投资、大市场型服务业, 民营资本占据主体。
() 2. 店内美容美体器械等是否齐全并符合周围商圈的消费要求, 是美容院的硬件元素。
() 3. 连锁美容院作业流程尽可能“化繁为简”, 减少经验因素对经营的影响。
() 4. 市场内涵是某种商品所有实际购买者的需求总和。
() 5. 产品的收支平衡价格=固定成本总额÷销售量+单位产品变动成本。
() 6. 分销渠道的起点是制造商, 终点是美容门店。
() 7. 人力资源管理是通过招聘、甄选、培训、报酬等管理形式对组织内外相关人力资源进行有效运用的。
() 8. 美容企业工作轮换可以让受训人员熟悉、积累不同门店、不同部门的管理经验, 丰富其技术知识和管理能力, 培养协作精神和全局观念。
() 9. 美容企业投资回收期越短, 说明投资的经济效益越好, 未来承担的风险小。
() 10. 顾客服务流程是美容院管理的基础, 是美容院管理的主线, 贯穿着美容院经营活动的全过程。

得分	
----	--

四、简答题 (每小题 5 分, 5 题, 共 25 分)

1. 美容企业员工管理应遵循人力资源管理的一般原理有哪些?
2. 美容企业招聘员工的原则是什么?
3. 简述获取顾客意见的途径有哪些?
4. 分销渠道管理主要有哪些?
5. 美容企业形象设计的意义是什么?

得分	
----	--

五、论述题 (每小题 15 分, 2 题, 共 30 分)

1. 试述企业形象建设对企业发展的必要性体现在哪些方面。

2. 某个体美容店经理王女士, 发现美容院开业运转一段时间后, 客流量逐日下降, 新客源增速放缓, 同时老客户门店到访率下滑较大, 请运用质量管理知识讨论该如何改善?