

2018 年湖北省普通高等学校招收中等职业学校毕业生技能高考

财经类技能考试大纲

(湖北省技能高考财经专业委员会制定)

一、考试性质

2018 年湖北省普通高等学校招收中等职业学校毕业生的技能高考，是面向中等职业学校（包括中等专业学校、职业高中、技工学校和成人中专）相同或相近专业毕业生的选拔性考试，财经类技能考试（含专业知识、技能操作），应当融合中职毕业生的职业领域行动能力，要求具有一定的信度、效度和必要的区分度。

二、考试依据

(一) 依据中华人民共和国财政部《企业会计准则——基本准则》，2006 年 2 月 15 日财政部令第 33 号公布，2007 年 1 月 1 日起施行；以及《财政部关于修改〈企业会计准则——基本准则〉的决定》，于 2014 年 7 月 23 日修改。

依据中华人民共和国人力资源和社会保障部《国家职业标准》（劳社厅发[2005]7 号、劳社厅发[2006]1 号），2005 年 7 月 21 日、2006 年 1 月 17 日公布施行。

1. 职业（工种）名称：会计

(1) 职业定义：运用货币计量工具，对单位的经济活动进行核算与监督，使用特定方法，分析财务数据并生成财务报告的专业人员。

(2) 职业等级：会计职业岗位入门与初级水平。

(3) 职业能力特征：具有一定学习和计算能力；具有一定企业会计核算能力。

2. 职业（工种）名称：电子商务员

(1) 职业定义：电子商务员是利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动或相关工作的人员。

(2) 职业等级：国家职业资格初、中级（五、四级），职业编码：4-99-00-01

(3) 职业能力特征：具有较强的学习能力、表达能力、计算能力、色觉和手指灵活性；具有一般的空间感、形体知觉、手臂灵活性、动作协调性。

3. 职业（工种）名称：营销员

(1) 职业定义：营销员是从事市场调研、市场分析、营销策划、市场开拓、直接销售、客户管理等营销活动的人员。

(2) 职业等级：国家职业资格初、中级（五、四级），职业编码：4-01-02-01

(3) 职业能力特征：营销员思维敏捷，口齿清楚，具有一定的观察、判断、表达、应变及人际交往能力。

(二) 参照中华人民共和国教育部《中等职业学校专业教学标准（试行）》（教职成厅函〔2014〕48号），2014年12月22日发布。

1. 中等职业学校会计专业教学标准，专业代码：120100；
2. 中等职业学校会计电算化专业教学标准，专业代码：120200；
3. 中等职业学校金融事务专业教学标准，专业代码：120400；
4. 中等职业学校市场营销专业教学标准，专业代码：121000；
5. 中等职业学校电子商务专业教学标准，专业代码：121100；

(三) 执行中华人民共和国财政部《会计基础工作规范》（财会字〔1996〕19号），1996年6月17日发布施行。执行电子商务、市场营销国家标准和行业标准。

三、考试方法

财经类技能考试设定为会计、电子商务、市场营销等专业对应的会计、电子商务员、营销员等3个职业（工种），报名时由考生自主选择其中一个职业（工种）参加考试，考试时须从相应专业多套试卷中随机抽取一套完成考试。

财经类技能考试包括专业知识考试、技能操作考试两部分内容。设定技能考试总分为490分，其中专业知识考试为150分，技能操作考试为340分。

（一）会计技能考试办法

专业知识考试内容包括基础会计、财务会计、成本会计、财经法规等，由计算机辅助进行，考试时间为60分钟；技能操作考试内容包括凭证处理、账簿登记、财务报告编制等，由计算机模拟仿真手工会计进行，考试时间为150分钟。

（二）电子商务技能考试办法

专业知识考试内容包括市场营销知识、电子商务基础知识、基础会计知识等，由计算机辅助进行，考试时间为60分钟；技能操作考试内容包括互联网店装修、网店运营、网络客服等，在计算机上以实操方式进行，考试时间为150分钟。

（三）市场营销技能考试办法

市场营销与电子商务的专业知识考试内容、方式和时间相同；技能操作考试内容包括制订营销情景的任务解决方案，借助任务解决方案参加无领导小组讨论，其中制订任务解决方案90分钟，参加小组讨论60分钟，考试时间为150分钟。

四、考试内容与评分办法

科学、规范、合理的运用技能考试手段，在进行识记、理解、运用、综合运用的测量过程中，注重专业知识考查与技能操作考核的有机联系，重点把握考生完成技能操作必备的专业知识，以及中等职业学校毕业生就业岗位基本职业素养，使财经类专

业知识、技能操作考试内容，综合体现相应职业岗位群的实用价值。

第一部分 会计专业知识考试内容与评分办法（一）

会计专业知识考试，主要考查会计专业基础知识，涵盖基础会计、财务会计、成本会计、财经法规等内容，考试分为识记、理解、运用及综合运用四个层次。

一、会计基本理论和方法（约占 25 分）

（一）识记内容

1. 会计的概念、对象和职能；
2. 会计核算内容和会计核算方法；
3. 会计要素的概念及其分类；
4. 会计科目的概念及其分类；
5. 会计账户的概念及其分类；
6. 会计账务处理程序的概念及其分类。

（二）理解内容

1. 会计假设和会计信息质量要求；
2. 会计科目与会计账户的联系与区别；
3. 复式记账法和借贷复式记账法；
4. 借贷复式记账法的记账规则与试算平衡；
5. 会计账务处理程序的优缺点及适用范围。

（三）运用内容

1. 会计等式；
2. 借贷复式记账法下账户的结构；
3. 科目汇总表账务处理程序的一般步骤。

（四）综合运用内容

1. 借贷复式记账法。

二、会计凭证与工业企业常见经济业务事项的处理（约占 35 分）

（一）识记内容

1. 会计凭证的概念、作用和分类；
2. 原始凭证的概念、类别、基本内容和填制要求；
3. 记账凭证的概念、类别、基本内容和填制要求；
4. 会计分录的概念；
5. 工业企业常用会计科目的核算内容包括：库存现金、银行存款、应收票据、应收账款、预付账款、其他应收款、坏账准备、在途物资、原材料、库存商品、周转

材料、在建工程、固定资产、累计折旧、待处理财产损益、短期借款、应付账款、预收账款、应付职工薪酬、应交税费、应付利息、应付股利、其他应付款、长期借款、实收资本、资本公积、盈余公积、本年利润、利润分配、生产成本、制造费用、主营业务收入、其他业务收入、营业外收入、投资收益、主营业务成本、其他业务成本、营业外支出、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用、所得税费用。

(二) 理解内容

1. 会计分录的格式;
2. 原始凭证的审核内容及其审核后的处理;
3. 记账凭证的审核内容及其审核后的处理;
4. 工业企业常用会计科目及其账户的余额情况。

(三) 运用内容

1. 固定资产折旧方法: 年限平均法;
2. 科目汇总表的编制;
3. 利润分配顺序。

(四) 综合运用内容

编制工业企业常见经济业务和经济事项的会计凭证, 包括: 资金筹集、材料购进和入库、材料的领用、薪酬的发放与分配、取得固定资产、计提固定资产折旧、完工产品的入库、产品销售、产品出库、确认收入、费用支出、计提利息、税费计提、损益结转、利润分配等。

三、财产清查 (约占 10 分)

(一) 识记内容

1. 财产清查的概念、作用和分类;
2. 现金的清查方法;
3. 银行存款的清查方法;
4. 往来款项的清查方法;
5. 实物的清查方法。

(二) 理解内容

1. 财产盘存制度;
2. 未达账项。

(三) 运用内容

1. 银行存款余额调节表的编制;
2. 财产清查结果的业务处理。

四、成本计算 (约占 10 分)

(一) 识记内容

1. 成本的概念和类别；
2. 期间费用的概念和内容。

(二) 理解内容

1. 成本与费用的联系与区别；
2. 存货的计价方法：先进先出法和月末一次加权平均法。

(三) 运用内容

1. 材料采购成本的计算；
2. 产品生产成本的计算；
3. 产品销售成本的计算。

五、会计账簿（约占 15 分）

(一) 识记内容

1. 会计账簿的概念、作用和分类；
2. 会计账簿的基本内容；
3. 会计账簿的登记规则；
4. 会计账簿的格式及其适用范围；
5. 对账和结账的概念。

(二) 理解内容

1. 会计账簿与会计账户的关系；
2. 总分类账与明细分类账的关系；
3. 总分类账与明细分类账的平行登记。

(三) 运用内容

1. 会计账簿的设置和账簿启用表的填写；
2. 各类会计账簿的登记方法；
3. 错账的更正方法；
4. 对账的内容；
5. 结账的步骤。

六、会计报告（约占 15 分）

(一) 识记内容

1. 会计报告的概念、作用和分类；
2. 会计报告的编制要求；
3. 资产负债表的概念和基本结构；
4. 利润表的概念和基本结构。

(二) 理解内容

1. 资产负债表的编制依据；

2. 利润表的编制依据;
3. 资产负债表的编制方法;
4. 利润表的编制方法。

(三) 运用内容

1. 资产负债表的编制;
2. 利润表的编制。

七、会计法律制度 (约占 10 分)

(一) 识记内容

1. 会计法律制度的概念和构成;
2. 单位内部的会计工作管理;
3. 会计机构的设置;
4. 会计年度和记账本位币的规定;
5. 会计核算的内容;
6. 会计档案的概念和内容;
7. 会计档案的管理部门和会计档案的查阅;
8. 会计档案保管的期限;
9. 会计档案的销毁;
10. 会计监督的类别;
11. 会计机构和会计人员的职权;
12. 会计专业职务及任职资格;
13. 违反会计法律制度的法律责任。

(二) 理解内容

1. 会计工作管理体制;
2. 会计核算的一般要求;
3. 会计资料的真实性、完整性及相应的法律责任;
4. 会计凭证的保管要求;
5. 会计工作岗位设置;
6. 会计工作交接。

八、支付结算法律制度 (约占 15 分)

(一) 识记内容

1. 支付结算的概念和特征;
2. 支付结算的基本原则;
3. 办理支付结算的基本要求和填写结算凭证的要求;
4. 票据的功能和种类;

5. 银行本票、银行汇票、支票和商业汇票的使用范围、付款期限和绝对记载事项；
6. 现金支付范围；
7. 银行结算账户的概念、类别及其适用范围；
8. 银行结算账户的管理原则；
9. 银行结算账户的开立、变更与撤销；
10. 空头支票及其处罚。

(二) 理解内容

1. 票据的特征和票据当事人；
2. 票据行为和票据权利；
3. 现金支出管理规定。

(三) 运用内容

1. 支票的填写。

九、税收法律制度（约占 15 分）

(一) 识记内容

1. 税收的作用；
2. 税收的分类；
3. 税法的构成要素；
4. 税务登记的种类和要求；
5. 税款征收的方式；
6. 增值税征税范围和税率；
7. 了解营改增的相关内容；
8. 消费税的概念和计税方法；
9. 个人所得税的概念；
10. 个人所得税的应税项目和税率；
11. 企业所得税法的适用范围；
12. 企业所得税的计税依据和税率；
13. 企业所得税纳税调整：公益性捐赠、业务招待费、不得扣除项目；
14. 纳税人的基本权利和义务；
15. 税务检查的概念及具体形式；
16. 发票的种类及印制、领购和保管的管理规定；
17. 税收的法律责任。

(二) 理解内容

1. 税收的概念和特征；
2. 增值税两类纳税人划分；

3. 发票开具的一般要求。

(三) 运用内容

1. 增值税的简单计算；
2. 企业所得税的简单计算；
3. 个人所得税的简单计算。

十、试卷结构、答题要求、评分办法

考试内容及分值分布如下表：

表 1：会计专业知识考试内容及分值分布

目标层次 分数 考核内容领域	识记	理解	运用	综合运用	合计分值
一、会计基本理论和方法	10	5	5	5	25
二、会计凭证与工业企业常见业务	10	5	15	5	35
三、财产清查	5	5			10
四、成本计算	5		5		10
五、会计账簿	5	5	5		15
六、会计报告	5	5		5	15
七、会计法	5	5			10
八、支付结算法律制	5	5	5		15
九、税收法律制度	5	5	5		15
合 计	55	40	40	15	150

以客观题呈现会计专业知识部分考试，包括单项选择题、多项选择题、判断题三种题型。单项选择为 30 题，每题 2 分，计 60 分；多项选择为 10 题，每题 3 分，计 30 分；判断为 30 题，每题 2 分，计 60 分；共计 150 分。

十一、题型示例或考试样卷（详见附件 1）

第一部分 会计技能操作考试内容与评分办法（二）

会计专业技能操作考试，采用模拟小型企业日常经济业务方式，要求考生按照会计工作规范，进行证、账、表的会计处理，按照给定的企业财务资料内容要求，提交相应的证、账、表等手工做账技能操作考试结果。具体内容和要求如下：

一、会计专业技能操作考试内容

（一）原始凭证的阅读、填写和审核（占比约 10%）

1. 支票的填写、签章及联次的使用；
2. 收据的填写、签名（章）及联次的使用；
3. 银行进账单的填写及联次的使用；
4. 现金缴款单的填写及使用；
5. 增值税一般纳税人专用发票和增值税一般纳税人、小规模纳税人普通发票的填写、盖（签）章及联次的使用及认证期限；
6. 发票、收据、费用报销单、差旅费报销单、收料凭证、领料凭证、产品进、出库凭证等原始凭证的合法性、正确性和完整性审核。

（二）记账凭证的填制和审核（占比约 40%）

1. 根据给定的原始凭证，编制记账凭证；
2. 记账凭证附件的审阅；
3. 记账凭证编号；
4. 根据编制的记账凭证，汇总编制科目汇总表；
5. 记账凭证的审核。

（三）账簿的设置、登记、对账和结账（包括根据各种账簿特点进行日结、月结和年结）（占比约 40%）

1. 现金、银行存款日记账的设置、登记、对账和结账；
2. 应收账款、应付账款等明细分类账设置、登记、对账和结账；
3. 主营业务收入、主营业务成本、管理费用等明细分类账的设置、登记、对账和结账；
4. 原材料、库存商品等明细分类账设置、登记、对账和结账；
5. 总分类账设置、登记、对账和结账；
6. 登记账簿时在相应记账凭证上标记、签名；

7. 编制银行存款余额调节表。

(四) 会计报表的编制 (占比约 10%)

1. 资产负债表的编制;

2. 利润表的编制。

二、操作设置、技能要求、评分办法

以计算机全真模拟手工会计操作流程方式, 呈现会计技能操作部分考试, 实操内容涵盖凭证处理、账簿处理、报表处理三大部分。

三、会计专业技能操作考试样题 (详见附件 2)

四、会计专业技能考试仪器设备或工具

湖北省技能高考财经类会计技能考试 (含专业知识、技能操作), 使用武汉船舶职业技术学院与广州福思特科技有限公司开发系统, 采用计算机辅助进行会计职业专业知识考试, 采用计算机模拟仿真手工会计进行技能操作考试。

第二部分 电子商务专业知识考试内容与评分办法 (一)

电子商务专业知识考试, 主要考查市场营销、电子商务基础、基础会计等内容, 考试分为识记、理解、运用及综合运用四个层次。

一、市场营销 (约占 60 分)

(一) 识记内容

1. 市场的概念以及市场营销观念的演变;
2. 市场营销环境调查与分析;
3. 市场细分与市场定位;
4. 目标市场选择;
5. 营销组合策略。

(二) 理解内容

1. 目标市场选择策略;
2. 市场定位方法;
3. 产品生命周期营销策略;
4. 定价方法与定价策略;
5. 渠道策略;
6. 促销策略。

(三) 运用内容

1. 能对背景企业进行 SWOT 分析；
2. 能分析背景企业产品生命周期各阶段的营销策略；
3. 能为背景企业设计产品品牌及包装策略；
4. 能为背景企业选择产品定价策略；
5. 能为背景企业选择合适的营销渠道策略；
6. 能为背景企业制定合适的促销方案。

(四) 综合运用

1. 营销组合策略的综合应用；
2. 能运用市场营销的基本原理，从企业的营销环境、营销战略，营销策略等方面分析企业相关营销案例。

二、电子商务基础（约占 45 分）

(一) 识记内容

1. 电子商务的类型；
2. “TCP/IP 协议”、“IP 地址”、“Internet 域名”、“FTP”、“BBS”、“ISP”、EDI 等的概念；
3. SSL 协议、SET 协议、CHAP 协议的区别以及各自作用；
4. 网上信息服务业务的种类；
5. ISP 提供服务的内容；
6. 对称密钥和公开密钥的概念；
7. 数字证书的内容及类型；
8. 电子支付工具的种类。

(二) 理解内容

1. 电子商务的一般购物流程；
2. Internet 有关技术；
3. ICP 在电子商务中的应用；
4. 网络上存在的安全风险及防范；
5. “路由器”与“防火墙”技术原理；
6. 电子货币、电子现金、电子钱包的概念及应用。

(三) 运用内容

1. 熟练在网上进行购物支付操作；
2. 网上支付卡的申请和电子钱包的安装；

3. 病毒防范的措施;
4. 搜索引擎的使用;
5. 邮箱的申请、使用 Outlook 及 foxmail 的设置;
6. 上传下载功能的运用。

(四) 综合运用

1. 使用电子商务模拟软件, 完成模拟电子商务交易;
2. 熟悉电子商务系统的商务模式和系统前后台基本操作;
3. 能分析电子商务案例;
4. 网络营销新模式的了解和运用。

三、基础会计 (约占 45 分)

(一) 识记内容

1. 会计的概念、对象和职能;
2. 会计核算方法和内容;
3. 会计要素的概念、分类及其概念;
4. 会计科目及其分类;
5. 会计账务处理程序的类别、优缺点及适用范围;
6. 会计账户的概念、分类和基本结构;
7. 会计账簿的概念和分类;
8. 会计账簿的内容和登记规则;
9. 会计账簿的格式及其适用范围;
10. 对账的内容;
11. 会计报告的概念、作用、分类和编制要求;
12. 资产负债表的概念和基本结构;
13. 利润表的概念和基本结构。

(二) 理解内容

1. 会计假设和会计核算原则要求;
2. 复式记账法的概念;
3. 复式记账法的记账规则与试算平衡。

(三) 运用内容

1. 会计等式;
2. 科目汇总表账务处理程序的一般步骤;

3. 账簿设置和账簿启用表的填写；
4. 各类账簿的登记方法。

(四) 综合运用内容

1. 资产负债表的编制；
2. 利润表的编制。

十、试卷结构、答题要求、评分办法

考试内容及分值分布如下表：

表 2：电子商务、市场营销专业知识考试内容及分值分布

目标层次 分数 考核内容领域	识记	理解	运用	综合运用	合计分值
	一、市场营销	30	20	5	5
二、电子商务基础	20	10	10	5	45
三、基础会计	20	10	10	5	45
合 计	70	40	25	15	150

以客观题呈现专业知识考试内容，有判断题、单选题两种题型。判断题为 40 题，每题 2 分，计 80 分；单项选择题为 35 题，每题 2 分，计 70 分；合计 150 分。

十一、题型示例或考试样卷（详见附件 3）

第二部分 电子商务技能操作考试内容与评分办法（二）

电子商务技能操作考试，依据国家职业资格初、中级标准，参照中等职业学校电子商务专业教学大纲，考查考生对专业基本知识、基本技能和综合技能的掌握和熟练程度；重点考核网店装修、网店运营、网络客服等技能。内容和要求如下：

一、电子商务技能操作考试内容

（一）网店装修：利用计算机软件进行网店装修、商品图片处理及对商品信息进行编辑（占比约 45%）

1. 制作店招；
2. 能对商品信息进行编辑；添加装修模块；
3. 分类栏设计；

4. 处理商品图片；
5. 准确描述商品信息；
6. 设置一定数量的商品关键词；
7. 安排商品上下架时间。

(二) 网店运营：能运用常用网络营销手段进行营销推广（占比约 35%）

1. 利用网店所在电商平台进行营销推广；
2. 利用微博平台对网店及商品进行营销推广；
3. 利用微信平台对网店及商品进行营销推广。

(三) 网络客服：能运用客户服务基本技能处理客服常见问题（占比约 20%）

1. 提供售前咨询服务；
2. 合理提供退换货服务；
3. 回复顾客投诉事件。

二、操作设置、技能要求、评分办法

以计算机全真模拟网店经营相关操作流程方式，呈现电子商务技能操作部分考试，实操内容涵盖了网店装修和商品信息编辑、网店运营、网络客服三大部分。

三、技能操作考试样题（详见附件 4）

四、技能考试仪器设备或工具

湖北省技能高考财经类电子商务专业电子商务员技能考试（含专业知识、技能操作），使用武汉船舶职业技术学院与相关专业公司开发系统，采用计算机辅助进行电子商务专业知识考试，采用电子商务应用软件进行技能操作考试。

第三部分 市场营销专业知识考试内容与评分办法（一）

第三部分市场营销专业知识考试内容与评分办法（一），设定为参照执行以上所述的第二部分电子商务专业知识考试内容与评分办法（一）。

第三部分 市场营销技能操作考试内容与评分办法（二）

市场营销技能操作考试，包括制订营销情景的任务解决方案，借助任务解决方案参加无领导小组讨论等相应要求。由考生归纳、总结和撰写试题给定营销情景所涉及的市场分析、营销策划、客户服务、人际沟通等内容的任务解决方案，通过小组讨论陈述和推介制订的任务解决方案，充分展示个人所具备的职业行动能力。

一、市场营销技能操作考试内容、评分标准

表 3：市场营销技能操作考试评分表（满分 340 分）

序号	项目(分值)与要求	评分标准与评分等级
一	根据给定营销情景，归纳、总结和撰写任务解决方案，设定为150分。市场分析精准，内外部环境分析科学、客观；营销策划目标明确，策划内容全面，具有创新意识；客户服务意识强烈，能够满足顾客需求为核心拟定任务解决方案。	<p>[优+] 150分 目标准确、分析全面、方案完整、可实施性强、结构合理、重点突出、语言精练、书写工整。</p> <p>[优] 144分 目标准确、分析全面、方案完整、可实施性强、结构合理、重点比较突出、语言精练、书写工整。</p> <p>[优-] 138分 目标准确、分析比较全面、方案完整、可实施性较强、结构合理、重点比较突出、语言比较精练、书写工整。</p> <p>[良+] 130分 目标比较准确、分析比较全面、方案完整、可实施性比较强、结构比较合理、重点比较突出、语言比较精练、书写比较工整。</p> <p>[良] 122分 目标比较准确、分析欠全面、方案比较完整、可实施性比较强、结构比较合理、重点比较突出、语言比较精练、书写比较工整。</p> <p>[良-] 114分 目标比较准确、分析欠全面、方案欠完整、可实施性比较强、结构比较合理、重点不太突出、语言比较精练、书写比较工整。</p> <p>[中] 106分 目标比较明确、分析具有一定的逻辑性，方案主体较为全面、有一定的可实施性、结构相对合理、一定程度上体现了重点、语言清晰、书写尚可。</p> <p>[中-] 98分 目标比较明确、分析具有一定的逻辑性，方案主体较为全面、有一定的可实施性、结构欠合理、一定程度上体现了重点、语言欠清晰、书写尚可。</p> <p>[一般] 90分 具有一定的目标、基本能够围绕主题展开分析，方案主体比较完整，但未完全展开，可实施性不强，结构比较清楚、重点不明显、语言不够干练、书写有些模糊。</p> <p>[较差] 0-89分 基本扣主题目标，方案每个方面略有涉及，但是主体逻辑不够清晰，基本不具有可实施性，结构不合理，没有重点，使用专业语言能力较差，书写潦草。</p>
二	推介制订的任务解决方案为60分。讲述内容健康，介绍方案完整，用词准确、重	<p>[优+] 60分 内容健康、完整准确、重点突出，结构合理、逻辑性强，生动幽默、感染力与亲和力强，语言标准、音调自然、音量适中、语速适宜、肢体语言规范，仪表仪容端庄大方，精神饱满。</p> <p>[优] 57分 内容健康、完整准确、重点比较突出，结构合理、逻辑性强，幽默、感染力与亲和力强，语言标准、音调自然、音量适中、语速适宜、肢体语言规范，仪表仪容端庄大方，精神饱满。</p> <p>[优-] 54分 内容健康、完整准确、重点比较突出，结构比较合理、逻辑性较</p>

	<p>点突出、紧扣主题；讲述角度新颖、生动幽默、通俗易懂，富有感染力与亲和力；普通话标准、语调自然、音量适中、语速节奏把握得当、肢体语言自然；妆容适宜，着装得体，精神饱满，符合行业规范要求。</p>	<p>强，有较强感染力与亲和力，语言较标准、音调自然、音量适中、语速适宜、肢体语言规范，仪表仪容端庄大方，精神饱满。</p> <p>[良+] 51分 用语比较准确，重点比较突出，结构比较合理、逻辑性比较强，有幽默感、具有较好的感染力和亲和力，语言比较标准、音调较自然、音量适中、语速把握得当、肢体语言比较规范，仪表仪容较好，精神比较饱满。</p> <p>[良] 48分 用语比较准确，重点比较突出，结构比较合理、逻辑性一般，具有一定感染力和亲和力，语言比较标准、音调较自然、音量适中、语速把握得当、肢体语言比较规范，仪表仪容较好，精神比较饱满。</p> <p>[良-] 45分 用语比较准确，重点欠突出，结构比较合理、逻辑性一般，具有一定感染力和亲和力，语言欠标准、音调较自然、音量适中、语速一般、肢体语言比较规范，仪表仪容较好，精神一般。</p> <p>[中] 42分 表达基本完整、用语基本准确，结构基本合理、详略基本得当、逻辑性一般，讲述角度一般，有一定感染力和亲和力，普通话一般、语调基本自然、音量适中、语速把握基本得当、节奏基本合理、肢体语言基本规范，仪表仪容一般、基本符合行业规范要求。</p> <p>[中-] 39分 表达基本完整、用语基本准确，结构基本合理、逻辑性欠缺，讲述角度一般，缺乏感染力和亲和力，普通话一般、语调基本自然、音量适中、语速把握基本得当、节奏基本合理、肢体语言基本规范，仪表仪容一般、基本符合行业规范要求。</p> <p>[一般] 36分 表达欠完整、用语基本准确，结构基本合理、层次欠清晰、逻辑性欠缺，角度一般，缺乏感染力和亲和力，普通话欠标准、语调基本自然、音量不适宜、语速把握基本得当、节奏基本合理、肢体语言基本规范，仪表仪容一般、基本符合行业规范要求。</p> <p>[较差] 0-35分 内容较为偏执、表达不完整、用语不准确，结构不合理、层次不清、逻辑性差，讲述缺乏感染力和亲和力，普通话不标准、语调不自然、音量太小、语速不当、节奏基本合理、无肢体语言，仪表仪容欠得体。</p>
三	<p>小组讨论任务解决方案为100分。发言态度积极，能使他人理解自己的表述；紧扣主题、思</p>	<p>[优+] 100分 态度积极、重点突出，结构合理、逻辑性强，表达完整、语言规范流利，善于运用肢体语言与他人交流，讨论中善于倾听、善于吸纳他人建议意见、有优良的辨识能力，自我情绪控制、会管理时间、具有明显的创新思维。</p> <p>[优] 95分 态度积极、重点突出，结构比较合理、逻辑性强，表达完整、语言规范流利，善于运用肢体语言与他人交流，讨论中善于倾听、善于吸纳他人建议意见、有优良的辨识能力，自我情绪控制、会管理时间、具有明显的创新思维。</p> <p>[优-] 90分 态度积极、重点比较突出，结构比较合理、逻辑性较强，表达较完整、语言规范流利，能够运用肢体语言与他人交流，讨论中能倾听、能够吸</p>

	<p>路清晰、逻辑清楚、表达完整，语言规范流利，善于运用语音、语调、眼神、手势等肢体语言与他人交流；讨论中善于倾听和总结他人发言，对不同的意见有较强的辨别、取舍能力，并能吸纳他人意见；情感情绪控制稳定，时间把控好、思维有创新性。</p>	<p>纳他人建议意见、有较好的辨识能力，自我情绪控制、会管理时间、具有明显的创新思维。</p> <p>[良+] 85分 态度比较积极、重点比较突出，结构比较合理、逻辑性较强，表达比较完整、语言比较规范流利，能运用肢体语言与他人交流，讨论中能够倾听、较能吸纳他人建议意见、有较好的辨识能力，自我情绪控制较好、会管理时间、具有一定的创新思维。</p> <p>[良] 80分 态度比较积极、重点比较突出，结构比较合理、逻辑性较强，表达比较完整、语言比较规范流利，较能运用肢体语言与他人交流，讨论中能够倾听、较能吸纳他人建议意见、有较好的辨识能力，自我情绪控制一般、较会管理时间、具有一定的创新思维。</p> <p>[良-] 75分 态度比较积极、重点比较突出，结构比较合理、逻辑性较强，表达比较完整、语言一般，较能运用肢体语言与他人交流，讨论中能够倾听、吸纳他人建议意见不够、有一定的辨识能力，自我情绪控制一般、较会管理时间、具有一定的创新思维。</p> <p>[中] 70分 态度比较积极、重点欠突出，结构比较合理、逻辑性不强，表达比较完整、语言不够规范、但比较流利，较能运用肢体语言与他人交流，讨论中倾听能力缺乏、不能较好地吸纳他人建议意见、辨识能力一般，自我情绪控制一般、管理时间能力一般、具有一定的创新思维。</p> <p>[中-] 65分 态度欠积极、重点欠突出，结构比较合理、逻辑性不强，表达比较完整、语言不够规范、但比较流利，较能运用肢体语言与他人交流，讨论中倾听能力缺乏、不能较好地吸纳他人建议意见、辨识能力一般，自我情绪控制一般、管理时间能力一般、具有一定的创新思维。</p> <p>[一般] 60分 态度比较被动、重点不突出，结构比较合理、逻辑性不强，表达不完整、语言不够规范、不流利，不能运用肢体语言与他人交流，讨论中倾听能力较差、不能较好地吸纳他人建议意见、辨识能力缺乏，自我情绪控制一般、管理时间能力较差、思维缺乏创新性。</p> <p>[较差] 0-59分 态度完全被动、没有重点、没有紧扣讨论主题、逻辑性不强，表达不完整、语言不规范、不流利，不能运用肢体语言与他人交流，倾听能力较差、不能吸纳他人建议意见，自我情绪控制一般、管理时间能力较差、缺乏创新性。</p>
四	<p>总结陈词设定为30分。能够积极思考主动调整</p>	<p>[优+] 30分 态度积极主动、领导意识强烈、具有领导素质，总结全面、客观，结构合理、逻辑性强，表达完整、层次分明、重点突出，语言规范准确，语调语速音量适宜，自我情绪控制好、会管理时间、礼仪举止得体。</p> <p>[优] 28分 态度积极主动、领导意识较强烈，总结比较全面客观，结构合理、</p>

<p>提升方案品质；具有一定的调节和控制能力；总结陈词逻辑清晰、层次分明、用语生动、表达准确、语速音量适宜；自我情绪控制良好，时间把控得好，礼仪举止得体，自信具有正能量。</p>	<p>逻辑性强，表达完整、层次分明、重点突出，语言规范准确，语调语速音量适宜，自我情绪控制好、会管理时间、礼仪举止得体。</p> <p>[优-] 26分 态度积极主动、领导意识较强，总结比较全面客观，结构比较合理、逻辑性较强，表达比较完整、层次分明、重点比较突出，语言规范准确，语调语速音量适宜，自我情绪控制好、会管理时间、礼仪举止得体。</p> <p>[良+] 24分 态度比较积极主动、领导意识与领导素质较强，总结较为全面客观，结构较合理、逻辑性一般，表达比较完整、重点欠突出，语言比较规范准确，语调语速音量比较适宜，自我情绪控制较好、会管理时间、礼仪举止比较得体。</p> <p>[良] 23分 态度比较积极主动、领导意识与领导素质较强，总结较为全面客观，结构较合理、逻辑性一般，表达欠完整、重点欠突出，语言比较规范准确，语调语速音量比较适宜，自我情绪控制较好、会管理时间、礼仪举止比较得体。</p> <p>[良-] 22分 态度比较积极主动、领导意识与领导素质较强，总结欠全面客观，结构欠合理、逻辑性一般，表达一般，语言比较规范准确，语调语速音量比较适宜，自我情绪控制较好、会管理时间、礼仪举止比较得体。</p> <p>[中] 21分 态度比较积极主动、领导意识与领导素质不强，总结欠全面客观，结构欠合理、逻辑性一般，表达欠完整、重点欠突出，语言比较规范准确，语调语速音量一般，自我情绪控制一般、会管理时间、礼仪举止比较得体。</p> <p>[中-] 19分 态度比较积极主动、领导意识与领导素质不强，总结欠全面客观，结构欠合理、逻辑性一般，表达欠完整、重点不突出，语言比较规范准确，语调语速音量一般，自我情绪控制一般、管理时间一般、礼仪举止比较得体。</p> <p>[一般] 18分 态度一般、领导意识与领导素质不强，总结不全面、不客观，结构欠合理、逻辑性一般，表达不完整、层次欠分明、没有重点，语言欠规范准确，语调语速音量一般，自我情绪控制欠缺、管理时间能力欠缺、礼仪举止比较得体。</p> <p>[较差] 0-17分 态度不积极、基本被动、无领导意识，总结不全面、不客观，结构不合理、逻辑性不清，表达不完整、层次不分明、没有重点，语言不规范，语调语速音量不当，自我情绪控制欠缺、管理时间能力欠缺、礼仪举止不得体。</p>
---	---

二、市场营销技能操作考试流程（合计为 340 分；时间 150 分钟）

（一）根据任务要求拟定任务解决方案（设定 150 分，占比 44%；时间 90 分钟）

1. 根据试题给定的营销情景，由考生归纳、总结和撰写任务解决方案；
2. 考生必须提前为独立撰写的任务解决方案准备小组讨论发言提纲；
3. 按照考试要求提交任务解决方案，在小组讨论结束时提交发言提纲。

（二）交换拟定任务解决方案与无领导小组讨论考试场地（设定时间 10 分钟）

（三）介绍任务解决方案（设定 60 分，占比 18%；每人 2 分钟，时间 20 分钟）

1. 按照考生的小组编号顺序，依次向小组全体成员推介任务解决方案；
2. 考生须按照准备的小组讨论发言提纲进行介绍，每人不得超过 2 分钟。

(四) 小组讨论任务解决方案（设定 100 分，占比 29%，时间 30 分钟）

1. 采取无领导小组讨论方式进行，要求考生融会贯通给定任务情景中的市场分析、营销策划、客户服务、人际沟通等市场营销过程中的专业操作技能；
2. 小组讨论必须针对给定的任务情景或案例讨论问题，由考生在讨论过程中陈述和推介个人的任务解决方案，充分展示本人所具备的职业行动能力。

(五) 总结陈词（设定 30 分，占比 9%，每人 1 分钟，时间 10 分钟）

1. 由考生依次对任务解决方案进行总结陈词，每人不得超过 1 分钟；
2. 在整个无领导小组讨论过程中，不得出现姓名、学校名称等考生个人信息。

三、技能操作考试样题（详见附件 5）

四、技能考试仪器设备或工具

湖北省技能高考财经类营销技能考试（含专业知识、技能操作），采用计算机辅助进行市场营销专业知识考试，采用无领导小组讨论形式进行技能操作考试。

附件 1：湖北省技能高考财经类会计专业专业知识考试样题

附件 2：湖北省技能高考财经类会计专业技能操作考试样题

附件 3：湖北省技能高考财经类电子商务、市场营销专业知识考试样题

附件 4：湖北省技能高考财经类电子商务专业技能操作考试样题

附件 5：湖北省技能高考财经类市场营销专业技能操作考试样题

附件 1

湖北省技能高考财经类会计专业知识考试样卷

(考试时间：60 分钟)

一、单项选择题(本大题共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分)

下列每小题给出的四个备选项中有一个最符合题目要求，请将其选出，未选、错选、多选均不得分。

- 1.下列各项中，属于流动资产的是(D)
A.机器设备 B.预收账款 C.专利权 D.预付账款
- 2.下列各项中，符合会计要素收入定义的是(A)
A.出售材料收入 B.出售无形资产净收益
C.转让固定资产净收益 D.向购货方收取的增值税销项税额
- 3.确立会计核算空间范围所依据的会计基本假设是(A)
A.会计主体 B.持续经营 C.会计分期 D.货币计量

二、多项选择题(本大题共 10 小题，每小题 3 分，共 30 分)

下列每小题给出的四个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出，未选、多选、少选或错选均不得分。

- 1.下列各项中，属于企业资金退出的有(B、C)
A.购买原材料 B.偿还债务 C.向投资者分配利润 D.向国家上交税金
- 2.下列各项中，应通过“管理费用”科目核算的有(A、B、C)
A.诉讼费 B.审计费 C.业务招待费 D.车间办公费
- 3.下列各项中，在贷方登记的有(B、C、D)
A.费用的增加 B.收入的增加 C.负债的增加 D.资产的减少

三、判断题(本大题共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分)

请判断下列各题表述的正误，正确的请在题后面的括号中填入“√”，错误的请在题后面的括号中填入“×”，填错或不填的，不得分。

- 1.我国企业编报的财务会计报告应当以人民币反映。 (√)
- 2.企业的各种租借设备、代销商品等一般在明细账中记录。 (×)
- 3.我国会计制度规定，所有的企业记账都采用借贷记账法。 (√)

附件 2

湖北省技能高考财经类会计专业技能操作考试样卷

(考试时间: 150 分钟)

会计技能考试考生操作程序

- 1.仔细阅读会计主体情况说明,并以武汉热点门窗有限公司会计黄西的名义进行各项操作。
- 2.填写支票一张,从银行提取现金备用。
- 3.请将业务 14(差旅费报销业务)中的差旅报销单和收据填写完整。
- 4.阅读原始凭证,并根据原始凭证填制记账凭证。
- 5.根据记账凭证,编制科目汇总表。
- 6.设置、登记应收账款总账、银行存款日记账、原材料明细账(玻璃钢、防火玻璃)、管理费用明细账,并进行结账。
- 7.编制 1 月份利润表(简表)。

二、会计主体说明

(一) 企业基本情况

武汉热点门窗有限公司是一家小型生产性企业,主要经营“热点”牌窗户这一种产品,注册资本 900 万元。该公司基本情况如下:

注册地址:武汉市光明大道特 1 号

电话:027-84****16

董事长(法人代表):唐人 总经理:刘平

税务登记号:420110862387652

纳税人类别:增值税一般纳税人

基本存款账户:中国建设银行琴台支行

账号:40586123768

部门设置:行政办公室、技术部、财务部、供应部、销售部、基本生产车间和仓库。

(二) 会计核算方法

- 1.执行财政部 2006 年颁布的《企业会计准则》。
- 2.采用科目汇总表核算形式。
- 3.存货按先进先出法计算发出成本。
- 4.固定资产按综合折旧率计提折旧,月折旧率为 1%。
- 5.采用实际成本法核算。
- 6.填制记账凭证中涉及到的明细科目,请务必参照账户余额表和明细科目参照表中的明细科目。

(三) 账户余额表

2016 年末账户余额表

总分类账户	明细分类账户	单位	数量	单价	借方余额	贷方余额
库存现金					5,000.00	
银行存款	建行存款				1,400,000.00	
应收账款					500,000.00	
	鹦鹉装饰建材有限公司				300,000.00	
	华南装饰建材有限公司				200,000.00	
其他应收款					6,000.00	
	胡风				4,000.00	
	赵飞				2,000.00	
在途物资						
	玻璃钢					
	防火玻璃					
原材料					900,000.00	
	玻璃钢	千克	2000	200	400,000.00	
	防火玻璃	平米	1000	500	500,000.00	
生产成本						
	直接材料					
	直接人工					
	制造费用					
制造费用						
	工资及附加					
	折旧费					
库存商品					700,000.00	
	窗户	平米	1000	700	700,000.00	
固定资产					7,300,000.00	
	生产用固定资产				5,000,000.00	
	管理用固定资产				2,000,000.00	
	销售用固定资产				300,000.00	
累计折旧						330,000.00
应付账款						160,000.00
	武汉复合材料有限公司					60,000.00
	武汉建业玻璃有限公司					100,000.00
应付职工薪酬						367,000.00
	短期薪酬（工资）					300,000.00
	短期薪酬（工会经费）					60,000.00
	短期薪酬（职工教育经费）					7,000.00
应交税费						200,000.00
	应交所得税					90,000.00

	应交增值税					100,000.00
	应交城市维护建设税					7,000.00
	应交教育费附加					3,000.00
实收资本						8,700,000.00
盈余公积						570,000.00
利润分配						484,000.00
	未分配利润					484,000.00
合计					10,811,000.00	10,811,000.00

常用明细科目参照表

总账科目	明细科目
管理费用	
	工资及附加
	折旧费
	差旅费
	咨询费
	水电费
销售费用	
	折旧费
	工资及附加
	水电费
其他业务收入	
	出租收入
营业外收入	
	罚款利得
应交税费	
	应交增值税（进项税额）
	应交增值税（销项税额）

（四）特别说明

1. 除给定的经济业务事项外，不考虑其他经济业务事项。
 2. 注意区分原始凭证中的增值税专用发票和增值税普通发票。
- 原始凭证

1. 借款业务（借款合同略）

借款借据（收账通知）

2017年01月01日

借款单位全称	武汉热热门窗有限公司		存款户账号		40586123732
贷款种类	短期借款	利率	年（率）7.2%	贷款户账号	285788210100123671

贷款金额 (大写)	贰佰万元整	(小写)	¥2000000.00
系统合同号	1234 号	上列贷款已转入你单位的存款户	
备注：信用贷款，期限 3 个月。			



2. 购料业务

4200145141

湖北省增值税专用发票

№23560145

开票日期：2017 年 01 月 02 日

名称:	武汉热点门窗有限公司	密码区	43+50+-4->4>0+86/0*41>41-2 7-70<*856<-++9436<3392/37+8 2+3<9+004*/486787**/32-4>56 80/52>2+*-3-<35*827/+>342	加密版本: 01 4200123141 23560145			
纳税人识别号:	420110862387652						
地址、电话:	武汉市光明大道特 1 号 027-84****16						
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123768						
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
玻璃钢	6C	千克	500	200.00	100000.00	17%	17000.00
合计							
价税合计(大写)	壹拾壹万柒仟元整			(小写) ¥117000.00			
名称:	武汉复合材料有限公司	备注					
纳税人识别号:	420104865645612						
地址、电话:	武汉市复合路 1 号 027-83****56						
开户行及账号:	中国银行复合路支行 17028524321						

第三联 发票联 购货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 销售单位: (章)

湖北省增值税专用发票

№45235601

开票日期：2017 年 01 月 02 日


名称:	武汉热点门窗有限公司	密码区	51>41-216/0*42+80+-4->4>0+ 7-70<*856<-+92/36<33+9437+8 04*/486+787**/32-4>32+3<9+0 27>25*8+80/52+/+>342*-3-<3	加密版本: 01 4200023141 45235601			
纳税人识别号:	420110862387652						
地址、电话:	武汉市光明大道特 1 号 027-84****16						
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123768						
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
防火玻璃	5mm	平方米	400	500.00	200000.00	17%	34000.00
合计							
价税合计(大写)	贰拾叁万肆仟元整			(小写) ¥234000.00			
名称:	武汉建业玻璃有限公司	备注					
纳税人识别号:	420102556784350						
地址、电话:	武汉市建业路 8 号 027-82****58						
开户行及账号:	中国华夏银行建业路支行 35628524333						

第二联 发票联 购货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 曾益 销售单位: (章)

3. 购置不需安装的设备

4276023141 **湖北省增值税专用发票** No**45386621**
 开票日期: 2017年01月03日

购货单位名称:	武汉热点门窗有限公司			密码区	51>41-216/0*42+80+-4->4>0+			加密版本 01
纳税人识别号:	420110862387652				7-70<*856<-+92/36<33+9437+8			4200023141
地址、电话:	武汉市光明大道特1号 027-84****16				04*/486+787**/32-4>32+3<9+0			45235601
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123732				27>25*8+80/52+/+>342*-3-<3			
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额	第三联 发票联 购货方记账凭证
生产设备		台	1	150000.00	150000.00	17%	25500.00	
合计								
价税合计(大写)	壹拾柒万伍仟伍佰元整			(小写) ¥175500.00				
销货单位名称:	武汉轻工设备厂			备注				
纳税人识别号:	420102566784350							
地址、电话:	武汉轻工路8号 027-82****68							
开户行及账号:	中国工商银行轻工路支行 35628524553							
收款人:	复核:	开票人:	高等	销货单位:(章)				

4200023142 **湖北省增值税专用发票** No**45386622**
 开票日期: 2017年01月03日

购货单位名称:	武汉热点门窗有限公司			密码区	51>41-216/0*42+80+-4->4>0+			加密版本 01
纳税人识别号:	420110862387652				7-70<*856<-+92/36<33+9437+8			4200023141
地址、电话:	武汉市光明大道特1号 027-84****16				04*/486+787**/32-4>32+3<9+0			45235601
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123732				27>25*8+80/52+/+>342*-3-<3			
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额	第三联 发票联 购货方记账凭证
运输费		次	1	1943.00	1943.00	6%	117.00	
合计								
价税合计(大写)	贰仟零陆拾元整			(小写) ¥2060.00				
销货单位名称:	武汉轻工设备厂			备注				
纳税人识别号:	420102566784350							
地址、电话:	武汉轻工路8号 027-82****68							
开户行及账号:	中国工商银行轻工路支行 35628524553							
收款人:	复核:	开票人:	高等	销货单位:(章)				

中国建设银行
 转账支票存根
 62267835
 22415103

附加信息 _____

签发日期 2017年1月3日

收款人: 武汉轻工设备厂
金 额: ¥177560.00
用 途: 购置设备
备 注:

单位主管 会计

4. 原料入库

武汉热门门窗有限公司
材料入库单 CLRK20170001
 2017年1月4日

材料来源: 武汉复合材料有限公司

材料名称	规 格	计量单位	购买数量	入库数量	备注
玻璃钢	6C	千克	500	500	

②
记
账

采购员: 周舟

保管员: 王宝强

武汉热门门窗有限公司
材料入库单 CLRK20170002
 2017年1月4日

材料来源: 武汉建业玻璃有限公司

材料名称	规 格	计量单位	购买数量	入库数量	备注
防火玻璃	5mm	平方米	400	400	

②
记
账

采购员: 周舟

保管员: 王宝强

5. 提取现金

(1月5日, 填写支票一张, 从银行提取 1000 元现金备用)

6. 销售业务

4200123141

湖北省增值税专用发票

№01452357

此联不作报账等用途使用

开票日期: 2017年01月06日

购 货 单 位	名称:	鹦鹉装饰建材有限公司			密 码 区	6/0*41>41-212+50+-4->4>0+8		加 密 版 本: 01 4200123141 01452357
	纳税人识别号:	420105748322250				92/37+87-70<*856<-++9436<33		
	地址、电话:	武汉市鹦鹉路18号027-84****234				862+3<9+004*/4*787*/32-4>32		
	开户行及账号:	中国建设银行鹦鹉路支行42859673215				8->340/52>2+++3-<35*827/+2		
货物或应税劳务名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
窗户			平方米	500	1500.00	750000.00	17%	127500.00
合 计								
价税合计(大写)		⊗捌拾柒万柒仟伍佰元整					(小写) ¥877500.00	
销 货 单 位	名称:	武汉热点门窗有限公司			备 注			
	纳税人识别号:	420110862387652						
	地址、电话:	武汉市光明大道特1号027-84****16						
	开户行及账号:	中国建设银行琴台支行40586123768						

第一联 记账联 销货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 文杰 销货单位: (章)

4200123142

湖北省增值税专用发票

№01452358

此联不作报账等用途使用

开票日期: 2017年01月06日

购 货 单 位	名称:	华南装饰建材有限公司			密 码 区	12+50+1-2-4->4>0+86/0*41>4		加 密 版 本: 01 4200123141 01452358
	纳税人识别号:	420103325384658				92/37-70<*856<-++9436<337+8		
	地址、电话:	武汉市华南路15号027-85****66				62+3<9+004*/4867*78*/32-4>3		
	开户行及账号:	中国光大银行华南路支行17535235621				80/52>2+++3-<35*827/+>342		
货物或应税劳务名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
窗户			平方米	400	1500.00	600000.00	17%	102000.00
合 计								
价税合计(大写)		柒拾万零贰仟元整					(小写) ¥702000.00	
销 货 单 位	名称:	武汉热点门窗有限公司			备 注			
	纳税人识别号:	420110862387652						
	地址、电话:	武汉市光明大道特1号027-84****16						
	开户行及账号:	中国建设银行琴台支行40586123768						

第一联 记账联 销货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 文杰 销货单位: (章)

7. 产品出库业务

武汉热点门窗有限公司

产品出库单

CK20170005

2017年1月6日

发往单位：鸚鵡装饰建材有限公司

材料名称	规格	计量单位	出库数量	出库金额	备注
窗户		平方米	500		

提货人：陈冰

保管员：王宝强

②
记账

武汉热点门窗有限公司

产品出库单

CK20170006

2017年1月6日

发往单位：华南装饰建材有限公司

材料名称	规格	计量单位	出库数量	出库金额	备注
窗户		平方米	400		

提货人：倪康

保管员：王宝强

②
记账

8. 支付租入包装物押金

中国建设银行

转账支票存根

62282867

22415103

附加信息

签发日期 2017年1月8日

收款人：天天包装有限公司
金额：¥1,000.00
用途：包装物押金
备注：

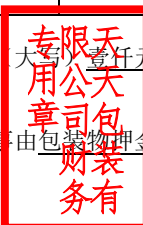
单位主管

会计

武汉市地方税务局统一收款收据

2017年1月8日

收款单位	天天包装有限公司	交款单位	武汉热点门窗有限公司
人民币	大写：壹仟元整		(小写) ¥1000.00
收款事由	包装物押金		



第二联
客户联

单位盖章：

会计：

出纳：宏利

经手人：王小

9. 领用材料

武汉热点门窗有限公司

领料单

LL20170001

2017年1月9日

领料部门：生产车间

用途：生产窗户

材料名称	规格	计量单位	请领数量	实领数量	备注
玻璃钢	6C	千克	1000	1000	
防火玻璃	5mm	平方米	500	500	

②
记账

领料人：胡文

保管员：王宝强

10. 收款业务

银行进账单(收账通知)

2017年1月10日

出票人	全 称	鸚鵡裝飾建材有限公司									
	开户银行	中国建设银行鸚鵡路支行									
	账 号	32898673325									
金 额	人 民 币	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分
	(小写)		¥	7	0	0	0	0	0	0	0
收款人	全 称	武汉热点门窗有限公司									
	开户银行	中国建设银行琴台支行									
	账 号	40586123768									
票据种类		转账支票			票据张数		1				
票据号码		5	0	8	5	6	0	1	5		
备 注											

复核

记账

11. 出租仓库

固定资产租赁合同

2017年1月12日

出租单位：	武汉热点门窗有限公司	租入单位：	武汉速达物流有限公司
固定资产名称：	仓库	原始价值：	¥1300000.00
租金：	本月 8000 元	租期：	两年

设备科长：张杰

财务科长：广来

经手人：黄金

4200423141

湖北省增值税专用发票

№01452053

此联不作为报销凭证使用

开票日期: 2017年01月12日

购货单位名称:	武汉速达物流有限公司			密	6/0*41>41-212+50+-4-+>4>0+8			加密版本: 01
纳税人识别号:	420105748365250			码	92/37+87-70<*856<-++9436<33			4200123141
地址、电话:	武汉市速达路 18 号 027-84****34			区	862+3<9+004*/4*787*/32-4>32			01452357
开户行及账号:	中国建设银行速达路支行 42859673215				8->340/52>2+*-3-<35*827/+2			
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额	
租金				8000.00	8000.00	11%	880.00	
合计								
价税合计(大写)	⊗捌仟捌佰捌拾元整			(小写) ¥8880.00				
销货单位名称:	湖北热热门窗有限公司			备				
纳税人识别号:	420110862387652			注				
地址、电话:	武汉市光明大道特 1 号 027-84****16							
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123732							

第一联 记账联 销货方记账凭证

收款人:

复核:

开票人:

天界

销货单位:(章)

银行进账单(收账通知)

2017年1月12日

出票人	全 称	武汉速达物流有限公司									
	开户银行	中国建设银行速达路支行									
	账 号	42859673215									
金额	人民币	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分
	(小写)				¥	8	8	8	0	0	0
收款人	全 称	武汉热热门窗有限公司									
	开户银行	中国建设银行琴台支行									
	账 号	40586123732									
票据种类		转账支票		票据张数		1					
票据号码		5	0	8	4	6	0	2	8		
备 注											

复核

记账

12. 付款业务

中国建设银行
转账支票存根
62267835
22415103
附加信息 _____

中国建设银行
转账支票存根
62267835
22415104
附加信息 _____

签发日期 2017年1月13日
收款人: 武汉复合材料有限公司
金 额: ¥100,000.00
用 途: 货款
备 注:
单位主管 会计

签发日期 2017年1月13日
收款人: 武汉建业玻璃有限公司
金 额: ¥100,000.00
用 途: 货款
备 注:
单位主管 会计

13. 罚款收入

收款收据

2017年1月14日

今收到 <u>刘伟</u>
人民币(大写) <u>肆佰伍拾元整</u> (小写) <u>¥450.00</u> 现 金 收 讫
收款事由 <u>刘伟因违规操作, 经公司决定, 对其罚款 450 元</u>

14. 差旅费报销

武汉热点门窗有限公司
差 旅 费 报 销 单
2017年01月15日

附单据 4张

出差人	胡风	出差地	上海	出差事由	联系行政业务			同行人员	无	
起止时间	1月11日 - 1月15日	交通工具	火车	车票总金额	人数	天数	补助标准	补助总计金额	其他费用	
1月11日	1月15日	火车	考生填写	考生填写	1	5	200.00	考生填写	住宿费	考生填写
报销金额	人民币	考生填写	(考生填写)		借支金额	考生填写	退(补)金额	考生填写		

审批: 陈若

报销人: 胡风

195G004571 武C售
 汉口 G86次 上海南
 HanKou → ShangHaiNan
 2017年1月11日06:00开 09车11 A
 ¥350.00元 二等座
 限乘当日当次车
 胡风
 4201071975****1880 检票口B1
 21077201951229 G0C4574



298G004621 鄂B售
 上海南 G89次 汉口
 ShangHaiNan → HanKou
 2017年1月14日16:00开 12车03 B
 ¥350.00元 二等座
 限乘当日当次车
 胡风
 4201071975****1880 检票口A2
 31056201211682 G0C4367



4200123141

上海市增值税普通发票

No.23760145



开票日期: 2017年01月14日

购货单位名称:	武汉热点门窗有限公司			密码区:	43+50+4+→4>0+86/0*41>41-2		
纳税人识别号:	420110862387652				7-70<*856<--+9436<3392/37+8		
地址、电话:	武汉市光明大道特1号 027-84****16				2+3<9+004*/486787**/32-4>56		
开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123732				80/52>2+**3-<35*827/+>342		
货物或应税劳务名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
住宿费		天	4	500.00	2000.00	5%	100.00
合计							
价税合计(大写)	贰仟壹佰元整			(小写) ¥2100.00			
销货单位名称:	上海如家酒店			备注:	上海如家酒店		
纳税人识别号:	326104865645612				326104865645612		
地址、电话:	上海市如家路1号 027-83****56				326104865645612		
开户行及账号:	中国银行禾火路支行 17028524321				326104865645612		

第三联 发票联 购货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 余生 销货单位:(章)

收款收据

2017年1月15日

今收到 考生填写 _____

人民币(大写) 考生填写 _____ (小写) ¥ 考生填写 _____

收款事由 考生填写 _____

现金收讫

武汉热点门窗有限公司 财务专用章

单位盖章: 出纳: 李华 经手人: 王彩

15. 交电费

4200123147

湖北省增值税专用发票

No23560145

开票日期: 2017年01月20日

购货单位名称:	武汉热点门窗有限公司	纳税人识别号:	420110862387652	地址电话:	武汉市光明大道特1号 027-84****16	开户行及账号:	中国建设银行琴台支行 40586123732	密码区:	43+50+-4->4>0+86/0*41>41-2 7-70<*856<--+9436<3392/37+8 2+3<9+004*/486787**/32-4>56 80/52>2+*-3-<35*827/+>342	加密版本:	01				
货物或应税劳务名称:	电	规格型号:		单位:	度	数量:	5000	单价:	1.00	金额:	5000.00	税率:	17%	税额:	850.00
合计															
价税合计(大写)	伍仟捌佰伍拾元整											(小写)	¥5850.00		
销货单位名称:	武汉供电公司	纳税人识别号:	420104865645612	地址电话:	武汉市汉路1号 027-83****58	开户行及账号:	中国银行汉路支行 17028524300	备注:							
收款人:		复核:		开票人:	王莎	销货单位: (章)									

第三联 发票联 购货方记账凭证

电费分配表

部门	生产部门	行政部门	销售部门
分配电费	3000.00	1000.00	1000.00

中国建设银行
转账支票存根
62267835
22415103

附加信息 _____

签发日期 2017年1月20日

收款人:	武汉市供电公司
金额:	5,850.00
用途:	电费
备注:	

单位主管 会计

16. 支付财务技术咨询费

4200123183



No22566845

开票日期: 2017年01月26日

购 货 单 位	名 称: 武汉热点门窗有限公司 纳税人识别号: 420110862387652 地址、电话: 武汉市光明大道特1号 027-84804216 开户行及账号: 中国建设银行琴台支行 40586123732	密 码 区	43+50+-4-+>4>0+86/0*41>41-2 7-70<*856<-++9436<3392/37+8 2+3<9+004*/486787**/32-4>56 80/52>2+*-3-<35*827/+>342	加 密 版 本	01 4200123141 23560145		
货物或应税劳务名称	规格型号	单 位	数 量	单 价	金 额	税 率	税 额
咨询费					1000.00	6%	60.00
合 计							
价税合计(大写)	壹仟零陆拾元整 (小写) ¥1060.00						
销 货 单 位	名 称: 人信会计师事务所 纳税人识别号: 420104865645632 地址、电话: 武汉市人信路1号 027-83231431 开户行及账号: 中国银行人信路支行 17028524323	备 注					

第三联 发票联 购货方记账凭证

收款人: 复核: 开票人: 西路 销货单位: (章)

中国建设银行
转账支票存根
62267835
22415104

附加信息 _____

签发日期 2017年1月26日

收款人: 武汉人信会计师事务所
金 额: ¥1060.00
用 途: 咨询费
备 注:

单位主管 会计

17. 工资分配事项

武汉热点门窗有限公司
工资分配表

人员类别	工资总额	生产成本	制造费用	管理费用	销售费用
生产工人	150000.00	150000.00			
车间管理人员	15000.00		15000.00		
公司管理人员	65000.00			65000.00	
销售人员	20000.00				20000.00
合 计	250000.00	150000.00	15000.00	65000.00	20000.00

制表人: 王秋

2017年1月31日

18. 折旧计提事项

武汉热点门窗有限公司

固定资产折旧计提表

固定资产类别	原 值	月折旧率	折旧额
生产用固定资产	5000000.00	1.00%	50000.00
管理用固定资产	2000000.00	1.00%	20000.00
销售用固定资产	300000.00	1.00%	3000.00
合 计	7300000.00		73000.00

制表人：王秋

2017年1月31日

19. 制造费用分配（说明：待分配制造费用金额以制造费用分配表中金额为准）

武汉热点门窗有限公司

制造费用分配表

2017年1月31日

产品名称	分配率	待分配制造费用金额（元）
窗户	100%	68000

制表人：黄西

2017年1月31日

20. 完工产品入库（说明：本题涉及数据以给定的原始凭证中的数据为准）

武汉热点门窗有限公司

产品入库单

CPRK20170001

2017年1月31日

产品名称	规格	计量单位	交库数量	实收数量	单位成本（元）
窗户		平方米	900	900	700

②
记
账

移交人：李帅

保管员：王莹

产品生产情况表

2017年1月

本期完工（数量）	直接材料（金额）	直接人工（金额）	制造费用（金额）
900	450000	150000	30000

21. 税金计提事项

武汉热门门窗有限公司

税金及附加计提表

税费名称	计税(费)依据	计税(费)金额	税(费)率	税(费)额
城市维护建设税	增值税额	72600.00	7%	5082.00
教育费附加	增值税额	72600.00	3%	2178.00
合 计				7260.00

制表人：王秋

2017年1月31日

22. 结转收入事项

(填制记账凭证)

23. 结转费用事项

(填制记账凭证)

附件 3

湖北省技能高考财经类电子商务、市场营销专业知识考试样卷

(考试时间：60 分钟)

一、判断题(本大题共 40 小题，每小题 2 分，共 80 分)

请判断下列题干表述的正误，正确的请在题干后面的括号中填入“√”，错误的请在题干后面的括号中填入“×”，填错或不填的，不得分。

- 1.商品使用价值等于或优于社会必要标准，就容易被社会 and 消费者接受。(√)
- 2.电子数据交换也被称为“无纸交易”或“电子契约社会”。(√)
- 3.企业的各种租借设备、代销商品等一般在明细账中记录。(×)

二、单项选择题(本大题共 35 小题，每小题 2 分，共 70 分)

下列每小题给出的四个备选项中有一个最符合题目要求，请将其选出，未选、错选、多选均不得分。

- 1.如果企业原来生产高档产品，后来决定增加低档产品，这种产品延伸策略属于(A)。
A. 向下延伸 B. 向上延伸 C. 双向延伸 D. 全面延伸
- 2.企业所有的产品都统一使用一个品牌名称，这种品牌统分策略是(B)策略。
A. 个别品牌 B. 统一品牌 C. 分类品牌 D. 特殊品牌
- 3.下列各项中，属于流动资产的是(D)
A.机器设备 B.预收账款 C.专利权 D.预付账款

附件 4

湖北省技能高考财经类电子商务专业技能操作考试样卷

(考试时间: 150 分钟)

注意事项:

1. 考试过程中如有任何疑问, 请举手示意监考教师, 不得擅自求助他人。
2. 技能操作过程中没有按照流程与要求完成相应任务者, 该项将计为零分。
3. 考生须携带准考证, 除书写工具之外, 其他工具皆不能带进考场。

一、技能操作考试内容

网店装修(150分)、网店运营(120分)、网络客服(70分)三个部分。

(一) 利用计算机软件进行网店装修、商品图片处理及对商品信息进行编辑(150分)

- 1.制作店招
- 2.能对商品信息进行编辑; 添加装修模块
- 3.分类栏设计
- 4.处理商品图片
- 5.准确描述商品信息
- 6.设置一定数量的商品关键词
- 7.安排商品上下架时间

(二) 能运用常用网络营销手段进行营销推广;(120分)

1. 利用微博平台对网店及商品进行营销推广
2. 利用微信平台对网店及商品进行营销推广

(三) 能运用客户服务基本技能处理客服常见基本问题。(70分)

- 1.提供售前咨询服务
- 2.合理提供退换货服务
- 3.回复顾客投诉事件

二、技能操作考试要求与示例

(一) 网店装修要求与示例

每个考生利用提供的计算机相关设备, 在电子商务专业技能操作考试平台配套提供的素材, 进行店铺页面美化, 添加装修模块、分类栏设计、处理商品图片、准确描述商品信息、设置关键词、安排商品上下架时间等网店装修工作。

示例 1

背景资料:

“佳 X 元”是某城市一家专门销售女式时装的服装店，为了拓展客户市场，“佳 X 元”在淘宝开店来进行网上销售。请根据素材文件夹下提供的素材为其网店进行促销区域的制作和美化。网店促销区域的制作效果如下图所示:



图 1:网店促销区域的制作效果图

任务:

- ①新建一个大小为 785 像素 x500 像素的图像文件，分辨率为 72，名称为 mh1-3-1;
- ②使用素材中的 bg.jpg、start.psd 元素合成和修饰背景(参照效果图 1);
- ③载入素材 bt01.psd 左侧人物图层，复制粘贴到“cx.psd”中，通过自由变换调整到合适位置;
- ④添加白色圆角矩形，给圆角矩形添加“投影”图层样式;
- ⑤利用单列选框工具、描边绘制圆角矩形中的竖线，宽度为 1 像素，颜色为“#d9d6d6”浅灰;
- ⑥添加矩形区域中的图文说明，使用素材文件夹下的 8.jpg、sub01.psd;
- ⑦促销区域的修饰，载入素材 main1.psd 文件中的“I LOVE SHOPPING”调整该标语的颜色，使其和整体效果相符合，载入 flower.jpg 中的鲜花,放在如效果图 1 中的位置;
- ⑨将文件保存为 mh1-3-1.psd。

示例 2

利用系统提供的素材进行商品图片美化处理。

- ① 打开 Photoshop CS5，新建一个 500*500 像素的文件，色彩模式选择 RGB，背景颜色为淡米色 (R:226, G:229, B:191)。
- ② 将素材文件夹中的沙发素材.tif 文件置入当前文件，并把素材沙发宽和高都改为原图的 15%，调整图像位置让沙发右边缘位于画布中线。
- ③ 观察沙发透视角度，绘制一个多边形选区，多边形上边缘贴合沙发垫上边缘，新建图层 2，填充黑到透明、从上到下的线性渐变。将图层 2 放置至沙发图层下方。
- ④ 制作地板效果。给图层 2 添加图层蒙版，做由右向左、由黑到白的渐变。
- ⑤ 制作墙面效果。反选选区，在图层 2 上方新建图层 3，做由下到上、黑到透明的渐变;

图层 3 添加蒙版，做从黑到白、由右到左的渐变。

⑥ 制作沙发墙面阴影。在沙发图层下新建图层 4，调出沙发图层选区，填充灰色（R:71，G:72，B:58）；取消选区，将图层 4 向左平移 1cm，添加动感模糊，距离 68 像素，角度 11 度；添加高斯模糊，半径 19 像素；创建图层蒙版，做从黑到白、由右到左的渐变。

⑦ 绘制地面上的影子。用钢笔以沙发的四个脚绘制一个四边形，转换为选区，填充灰色（R:71，G:72，B:58）；设置图层类型为正片叠底；按上面设置参数添加动感模糊和高斯模糊。

⑧ 绘制沙发脚影子。在沙发脚落地的地方画一个影子形状，填充灰色（R:71，G:72，B:58），添加动感模糊（参数同上）、高斯模糊（半径 9 像素）；将做好的沙发脚影子复制 2 次，分别放在每个沙发脚左侧，调整角度与沙发地面影子倾斜角度相同。

⑨ 添加文字。将素材“沙发合成文字”拖入画布中，放置至画布右侧，避免遮挡沙发。

⑩ 文件名称为“沙发轮播图.jpg”，存储在作业文件夹中。



（二）网店运营要求与示例

每个考生使用电子商务专业技能操作考试平台进行商品定价、关键词优化、参加平台活动，进行运营推广相关操作任务，提升网店访问量。

示例

1. 关键词优化

利用系统提供的相应商品类别的 10 组关键词进行最优匹配。

2. 微信运营

利用系统提供的素材进行美化处理完成微信（订阅号）自定义菜单的设置、微信（订阅号）关键词的回复和微信（订阅号）图文消息的制作与发布。

3. 微博运营

利用系统提供的素材进行美化处理完成微博图文质量的提升、微博内容发布、微博名人堂的关注、微博关键词的设计、微博效果的跟踪、微博话题的发表与参与、微博粉丝的互动。

（三）网络客服要求与示例

每个考生使用电子商务专业技能操作考试平台，完成售前与售后客服工作。

利用系统提供的素材完成售前客服与售后客服的相关操作。

示例

1. 关于价格

买家：掌柜的，再给便宜点呗！

客服：亲，我们从正规渠道拿货，也就是赚个运费钱，实在不好便宜的。

买家：买的多，能优惠吗？

客服：您可以稍等几天，我们促销时有优惠！

2. 关于物流运输

买家：拍下后啥时候发货？

客服：亲，我们每天 17 点前发货。由于货物较多，所以是分批的，还望您理解。

买家：掌柜，我在新疆，大概几天能到？

客服：一般来说，如果没有特殊天气，3-5 天您就能拿到啦！

3. 关于售后

买家：为什么别人的待机 2 天，我的就只有十几个小时？

客服：尊敬的顾客，你好！您的手机后台可能自动运行了很多程序，它们会加快耗电，造成待机时间降低。如还有其他疑问，我们让技术人员联系您！

附件 5

湖北省技能高考财经类市场营销专业技能操作考试样卷

(考试时间: 150 分钟)

注意事项:

1. 考试过程中如有任何疑问, 请举手示意监考教师, 不得擅自求助他人。
2. 技能操作过程中没有按照流程与要求完成相应任务者, 该项将计为零分。
3. 考生须携带准考证, 考试用笔进入考场。

一、技能操作考试内容与形式

市场营销技能操作考试, 将市场分析、营销策划、客户服务、人际沟通等内容融入到给定任务之中, 由考生按试题要求制订和提交任务解决方案, 在小组讨论过程中陈述和推介任务解决方案, 充分展示所具备的职业行动能力。设定完成和提交任务解决方案为 90 分钟, 结合任务解决方案参加无领导小组讨论为 60 分钟, 合计为 150 分钟。

一、市场营销专业技能操作考试流程 (详见考试大纲)

三、根据营销情景归纳、总结和撰写任务解决方案

营销情景一 愉快的买鞋经历

正值国庆销售高峰前期, 卖场内的各大堆头前都人潮涌动, 一楼的皮鞋部各位促销员都彬彬有礼地站在货柜前, 等待过往的顾客前来选购。这时一个温柔的声音: “小姐, 您看这双米色的鞋合适吗?” 只见一位梳短发的促销员正笑意盈盈地拿着一双休闲鞋给一位怀孕的女顾客看, 那位顾客看着面前摆放着的各种各样的鞋子, 脸上流露出犹豫的神色, 嘀咕说: “我也不知道该选哪双好。” 促销员笑着说: “这双米色的比较清爽, 这个季节穿刚好, 而且今年也比较流行米色, 您觉得怎样?” 顾客看了看, 没吱声, 又随手拿起一双黑色的端详, 促销员又耐心地询问: “您打算配什么颜色的裤子? 您平日深色裤子多还是浅色裤子多呢?” 顾客说: “我想买一双配黑裤子的”。促销员看了看说: “那这双黑色的是不是更好一些?” 边说边拿起米色和黑色的鞋子放在一起让顾客比较, 然后说: “您要不要先试穿一下, 看哪双更好一些?” 顾客这时看了看旁边一双高跟的皮鞋, 眼里流露出羡慕的神情, 善解人意的促销员马上笑着说: “现在穿这种不太适合, 不过再过一段时间就可以了, 是吧?” 顾客听完笑了笑, 便拿起一双黑色的试穿起来, 待穿好后, 促销员一边耐心地询问: “合不合脚? 感觉还合适吗?” 顾客觉得很满意, 便点了点头。“就这双吗? 那好, 我帮您包起来吧。” 促销员边说边麻利地把高跟鞋包装好, 开好销售小票, 双手递到顾客手中, 指着前面礼貌地说: “麻烦您到前面床用区的那个收银台付款好吗? 谢谢!” 顾客拿着小票愉快地走向了收银台。

1. 归纳市场营销情景提示

- (1) 此案例中促销员运用了哪些销售技巧?
- (2) 你认为, 这位促销员成功销售出商品的最重要的原因是什么?

(3) 你从此案例中得到什么启示？

2. 撰写任务解决方案参考

(1) 直接法、比较法、分析法、试用法

(2) 真诚待人，从顾客角度思考问题、解决问题。

(3) 好的服务是真诚、自然、周到、体贴，能给顾客温馨舒服的感觉。尽管可以学习各种各样的销售技巧，但“真诚”的法宝是最恒久的，用心去做是最简单也是最动人的道理。善于倾听是良好的人际沟通的基础。

营销情景二 换不了的电饭煲

某日，一对老夫妇提着两个“三角牌”电饭煲来到某购物广场顾客服务中心，说电饭煲买了不到一个星期，觉得不适用，要求换货。总台小姐将顾客带至家电服务中心，家电服务中心人员接待后将两个电饭煲开箱检查，发现电饭煲已经使用过，而且还粘着米粒和水，于是向顾客说：“不好意思，这两个电饭煲您用过了，我们无法再次销售，所以不能给您换。”老人一听顿时火了：“如果不用我怎么知道不好用呢？不能换，就退掉！”一个接待员听了，便又给顾客讲了有关“消法”三包的退换货规定，但顾客无心听取，一直吵闹不休。这时，另一个接待员将已清理干净犹如新的电饭煲拿了过来，对顾客说到：“不好意思，您这电饭煲已使用过，不过我们考虑未超过7天，就给您换一次，但您这次一定要选择好，以后不能出现类似的情况，好吗？”“好的，好的，没问题，我们去选两个美的电饭煲”。家电服务中心人员给老人办理了退货手续，他们到“美的”专柜选购。就在这时，“三角牌”的促销员经过，看到她公司的两个电饭煲已退，便去找顾客理论，坚持不许顾客退换，顾客火冒三丈，本来说要买的“美的”电饭煲也不看了，最后扭头气乎乎地离开了卖场。

1. 归纳市场营销情景提示

(1) 商场服务的宗旨是什么？

(2) 以上案例中接待员的处理方式合适吗？为什么？

(3) 以上案例中“三角牌”促销员的处理方式合适吗？为什么？

(4) 如何在促销员培训中吸取案例中的经验教训？

2. 撰写任务解决方案参考

(1) “我们的服务是为了顾客最大的满意”这是我们服务的宗旨。

(2) 以上案例中接待员的处理方式既保全了商场的利益，也最终赢得了顾客的满意，这种“折中”处理方式值得我们借鉴（双赢）

(3) 案例中“三角牌”促销员为了维护自己厂家的利益而无视卖场失去一个顾客，最终不仅没有得到自己想要的结果，也因此造成了顾客的强烈不满而使其流失。（双输）

(4) 今后在我们的卖场促销员培训中，一定要适时地向我们的促销人员引导正确的销售观念，普及与消费者权益有关的法律知识，避免发生上述案例中“因小失大”的事情。

营销情景三 小心赊销货被骗

小王在某地推销梅花牌小家电，认识了当地一家家电商场的雷总。小王要求款到发货，雷总说要货到收款。为了开发市场，小王就试发了 5000 元的货，货一到雷总就马上把款电汇给小王了。之后，小王不断发货，金额从 1 万到 4 万不等，都在小王认为安全的限度内，每次雷总都按时汇款。在做了 100 多万元的生意后，雷总打电话对小王说，你的货在我这里走得快，这次你给我发一整车——50 万元的货，货到马上给钱！这次小王并没有马上发货，而是托辞公司资金紧张，要雷总先汇款。由于梅花牌小家电在当地已打开局面，雷总只好全额汇款。后来得知，雷总前面 100 多万元的梅花货都是贴本卖的，希望最后捞一笔赊销货就“拜拜”，此法已屡屡得手，唯独在小王手上没通过。

1. 归纳市场营销情景提示

- (1) 从本例中说明了应收账款管理中要做好什么环节？
- (2) 雷总骗取赊销货的手法为什么能屡屡得手？
- (3) 从本案例中，你认为可以吸取哪方面的经验和教训？

2. 撰写任务解决方案参考

- (1) 调查客户资信，控制应收账款。
- (2) 开始时贴本卖货，给厂商诚信的印象，待厂商销售人员麻痹大意后，最后捞一笔赊销货就“拜拜”。
- (3) 重视调查客户资信，建立回收账款风险机制。遇事沉着冷静，不被一时的业绩冲昏头脑，有理有据地处理事务。