

连锁经营管理师（四级）

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
	1				基本要求	5	
	1	1			职业守则	5	
	1	1	1		连锁经营管理人员职业道德	5	
1	1	1	1	1	职业道德的含义	1	
2	1	1	1	2	职业道德的特点和作用	1	
3	1	1	1	3	连锁经营管理人员职业道德的内容	1	
4	1	1	1	4	商业职业道德建设内涵	1	
5	1	1	1	5	商业职业道德建设的指导思想、主要内容	1	
	2				基础知识	20	
	2	1			消防安全知识	3	
	2	1	1		火灾危险	2	
6	2	1	1	1	火灾分类	1	
7	2	1	1	2	放火防爆的基本技术措施	1	
8	2	1	1	3	火灾扑救	1	
	2	1	2		消防安全常识	1	
9	2	1	2	1	消防安全常识	1	
10	2	1	2	2	《中华人民共和国消防法》知识	1	
	2	2			人身安全知识	4	
	2	2	1		交通安全与信息安全知识	2	
11	2	2	1	1	交通安全知识	1	
12	2	2	1	2	信息安全知识	1	
	2	2	2		日常居家与职业岗位安全知识	2	
13	2	2	2	1	日常居家安全知识	1	
14	2	2	2	2	职业岗位安全知识	1	
	2	3			食品安全	1	
	2	3	1		食品安全知识	1	
15	2	3	1	1	食品安全知识	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
	2	4			环保知识	5	
	2	4	1		节能减排知识	5	
16	2	4	1	1	节能减排的含义和现实意义	1	
17	2	4	1	2	节能产品常识	1	
18	2	4	1	3	节能减排常识	1	
19	2	4	1	4	绿色物流的内涵	1	
20	2	4	1	5	绿色物流的原则和内容	1	
	2	5			相关法律、法规知识	7	
	2	5	1		《中华人民共和国民法典》相关知识	2	
21	2	5	1	1	自然人和法人	1	
22	2	5	1	2	民事权利和民事义务	1	
	2	5	2		《中华人民共和国产品质量法》相关知识	2	
23	2	5	2	1	本法所指的产品范围	1	
24	2	5	2	2	生产者、销售者的产品质量责任和义务	1	
	2	5	3		《中华人民共和国广告法》相关知识	1	
25	2	5	3	1	广告内容准则	1	
	2	5	4		《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识	1	
26	2	5	4	1	消费者的权利和经营者的义务	1	
	2	5	5		《中华人民共和国食品安全法》相关知识	1	
27	2	5	5	1	食品生产经营	1	
28	2	5	5	2	食品安全标准	1	
	3				产品管理	20	
	3	1			产品分类	5	
	3	1	1		产品编码信息内容	1	
29	3	1	1	1	13 位标准版商品条码结构	1	
30	3	1	1	2	8 位缩短版商品条码结构	1	
	3	1	2		产品识别方法	1	
31	3	1	2	1	产品分类原则与标志	1	
32	3	1	2	2	产品分类体系	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
	3	1	3		产品检查原则和流程	3	
33	3	1	3	1	分析质量要素	1	
34	3	1	3	2	区分商品标准	1	
35	3	1	3	3	选择鉴定方法	1	
36	3	1	3	4	产品检查原则和流程	1	
	3	2			产品分析	5	
	3	2	1		产品价格分析方法	3	
37	3	2	1	1	价签管理	1	
38	3	2	1	2	影响产品定价的因素	1	
39	3	2	1	3	新产品定价策略	1	
40	3	2	1	4	产品组合定价策略	1	
41	3	2	1	5	产品价格调整策略	1	
	3	2	2		产品经营状况分析方法	2	
42	3	2	2	1	产品经营状况分析	1	
43	3	2	2	2	产品生命周期策略	1	
	3	3			采购管理	3	
	3	3	1		产品订货与补货的原则、标准、流程和影响因素	2	
44	3	3	1	1	产品订货与补货的原则	1	
45	3	3	1	2	产品订货与补货的标准	1	
46	3	3	1	3	产品订货与补货的流程和影响因素	1	
	3	3	2		产品退换货流程	1	
47	3	3	2	1	产品退换货的原因	1	
48	3	3	2	2	产品退换货的操作流程	1	
	3	4			库存管理	7	
	3	4	1		产品收货、检验与出入库流程和方法	2	
49	3	4	1	1	产品收货、检验的原则	1	
50	3	4	1	2	产品收货、检验流程和方法	1	
51	3	4	1	3	产品出入库的原则	1	
52	3	4	1	4	产品出入库流程和方法	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
	3	4	2		产品盘点方法	4	
53	3	4	2	1	商品盘点的对象	1	
54	3	4	2	2	商品盘点作业的内容	1	
55	3	4	2	3	商品盘点的方式	1	
56	3	4	2	4	商品盘点前的准备	1	
57	3	4	2	5	商品盘点的原则和流程	1	
58	3	4	2	6	商品盘点问题的处理	1	
	3	4	3		库存产品台账构成与登记要求	1	
59	3	4	3	1	库存产品台账构成	1	
60	3	4	3	2	库存产品台账登记要求	1	
	4				营销管理	20	
	4	1			顾客需求分析	14	
	4	1	1		顾客购买行为类型	6	
61	4	1	1	1	消费者市场需求特点分析	1	
62	4	1	1	2	消费者购买动机与行为分析	1	
63	4	1	1	3	消费者购买形态分析	1	
64	4	1	1	4	消费者购买程序分析	1	
65	4	1	1	5	消费者分类标准及类型	1	
66	4	1	1	6	消费者购买行为特征	1	
	4	1	2		顾客需求信息内容	8	
67	4	1	2	1	消费者购买决策及其作用和特点	1	
68	4	1	2	2	消费者需求确认	1	
69	4	1	2	3	消费者信息搜寻	1	
70	4	1	2	4	消费者方案评价	1	
71	4	1	2	5	消费者制定购买决策	1	
72	4	1	2	6	消费者购买后的行为	1	
73	4	1	2	7	判断顾客需求的技巧	1	
74	4	1	2	8	完成顾客需求的方法	1	
	4	2			产品促销	6	
	4	2	1		促销方案实施流程	4	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
75	4	2	1	1	促销的含义	1	
76	4	2	1	2	促销的目标	1	
77	4	2	1	3	促销的类型	1	
78	4	2	1	4	促销工具	1	
79	4	2	1	5	促销策略的制定	1	
80	4	2	1	6	促销开始前的准备	1	
81	4	2	1	7	活动实施时的控制	1	
82	4	2	1	8	促销活动的评估	1	
	4	2	2		现场促销活动管理方法	2	
83	4	2	2	1	现场促销的特点	1	
84	4	2	2	2	现场促销常见方式	1	
85	4	2	2	3	现场促销两个阶段的管理方法	1	
	5				营运管理	20	
	5	1			规范与质量管理	6	
	5	1	1		门店营运规范、标准与流程的内容	2	
86	5	1	1	1	门店 QSC 工作标准的含义	1	
87	5	1	1	2	制定 QSC 工作标准的一般原则	1	
88	5	1	1	3	制定 QSC 工作标准的一般流程	1	
89	5	1	1	4	门店 QSC 工作标准的具体内容	1	
90	5	1	1	5	门店管理标准的主要内容	1	
91	5	1	1	6	门店营运质量考核的制度与标准的内容	1	
	5	1	2		门店产品与服务质量标准的内容	2	
92	5	1	2	1	门店产品品质标准包含的内容	1	
93	5	1	2	2	门店品质工作的基本要求	1	
94	5	1	2	3	门店服务的含义	1	
95	5	1	2	4	门店服务质量标准的内容	1	
96	5	1	2	5	门店服务工作的基本内容	1	
97	5	1	2	6	门店服务的基本要求	1	
	5	1	3		门店环境与企业形象标准的内容	2	
98	5	1	3	1	门店环境清洁卫生标准的内容	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
99	5	1	3	2	门店现场卫生工作的基本内容	1	
100	5	1	3	3	门店现场卫生工作要求	1	
101	5	1	3	4	门店环境布置的含义	1	
102	5	1	3	5	门店环境布置的内容	1	
103	5	1	3	6	企业形象的含义和构成	1	
104	5	1	3	7	企业形象的功能	1	
105	5	1	3	8	企业形象标准的内容	1	
	5	2			客服管理	8	
	5	2	1		顾客服务标准与流程	2	
106	5	2	1	1	顾客服务的含义	1	
107	5	2	1	2	顾客服务的重要性	1	
108	5	2	1	3	顾客服务的评价	1	
109	5	2	1	4	顾客服务标准的内容	1	
110	5	2	1	5	顾客服务的流程	1	
111	5	2	1	6	顾客服务的方法与技巧	1	
	5	2	2		简单顾客投诉处理原则与方法	2	
112	5	2	2	1	顾客投诉的含义	1	
113	5	2	2	2	顾客投诉的类型	1	
114	5	2	2	3	简单顾客投诉处理的原则	1	
115	5	2	2	4	顾客投诉处理的流程	1	
116	5	2	2	5	简单顾客投诉处理的方式	1	
	5	2	3		会员顾客识别标准	2	
117	5	2	3	1	会员顾客识别的含义	1	
118	5	2	3	2	会员顾客的分类	1	
119	5	2	3	3	会员顾客识别的意义	1	
120	5	2	3	4	会员顾客识别的内容	1	
121	5	2	3	5	会员顾客识别的流程	1	
122	5	2	3	6	会员顾客识别的方法	1	
	5	2	4		会员顾客拓展方法与技巧	2	
123	5	2	4	1	会员顾客拓展的意义	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
124	5	2	4	2	会员顾客拓展的途径	1	
125	5	2	4	3	会员顾客拓展的步骤	1	
126	5	2	4	4	会员顾客拓展的方法与技巧	1	
	5	3			安全与危机管理	6	
	5	3	1		产品安全管理要点与规范	2	
127	5	3	1	1	产品安全的含义	1	
128	5	3	1	2	产品安全性的形成	1	
129	5	3	1	3	零售环节商品安全的含义与表现	1	
130	5	3	1	4	零售环节商品安全存在的问题	1	
131	5	3	1	5	商品质量安全保障措施	1	
132	5	3	1	6	产品安全管理规范	1	
	5	3	2		公共设施安全检查标准与作业规范	2	
133	5	3	2	1	公共设施的含义	1	
134	5	3	2	2	公共设施的分类	1	
135	5	3	2	3	公共设施的作用	1	
136	5	3	2	4	公共设施安全检查的意义	1	
137	5	3	2	5	公共设施安全检查的范围	1	
138	5	3	2	6	公共设施安全检查标准	1	
	5	3	3		现金安全管理规范	2	
139	5	3	3	1	现金的含义	1	
140	5	3	3	2	现金的作用	1	
141	5	3	3	3	零售企业现金管理的风险及对策	1	
142	5	3	3	4	现金安全管理规范	1	
143	5	3	3	5	备用金的含义	1	
144	5	3	3	6	备用金的用途	1	
145	5	3	3	7	备用金管理的意义和方式	1	
146	5	3	3	8	备用金管理规范	1	
	6				信息与数字化管理	5	
	6	1			信息系统数据采集与处理	4	
	6	1	1		数据采集与储存方法	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
147	6	1	1	1	数据的含义和作用	1	
148	6	1	1	2	数据采集的含义	1	
149	6	1	1	3	数据采集的特点	1	
150	6	1	1	4	数据采集的步骤	1	
151	6	1	1	5	数据采集的渠道和方式	1	
152	6	1	1	6	数据储存的介质和方法	1	
	6	1	2		收银系统操作方法	1	
153	6	1	2	1	线下门店收银机、POS 机使用方法及注意事项	1	
154	6	1	2	2	线下门店收银机、POS 机的安全常识	1	
155	6	1	2	3	常用收银机、POS 机的特点	1	
156	6	1	2	4	商品扫描的原则和方法	1	
157	6	1	2	5	商品消磁的原则和方法	1	
158	6	1	2	6	商品条码的分类	1	
159	6	1	2	7	线上线下收银结算操作要求与流程	1	
	6	1	3		顾客信息管理系统操作方法	1	
160	6	1	3	1	顾客信息的内容	1	
161	6	1	3	2	顾客信息管理的意义	1	
162	6	1	3	3	顾客信息管理的收集与处理	1	
163	6	1	3	4	顾客信息数据库的录入与管理	1	
	6	1	4		订货与盘点等管理系统操作方法	1	
164	6	1	4	1	订货模式与方法	1	
165	6	1	4	2	订货管理系统操作方法	1	
166	6	1	4	3	盘点管理系统操作方法	1	
167	6	1	4	4	门店智能供应链管理系统含义和组成	1	
168	6	1	4	5	门店智能供应链管理系统操作方法	1	
	6	2			数字化运营	1	
	6	2	1		应用程序、公众号、小程序等软件操作方法	1	
169	6	2	1	1	数字化运营的含义和背景	1	
170	6	2	1	2	社交平台发展历程与特征	1	
171	6	2	1	3	应用程序的特点与作用	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
172	6	2	1	4	应用程序运营基本作业	1	
173	6	2	1	5	公众号的特点与作用	1	
174	6	2	1	6	公众号运营基本作业	1	
175	6	2	1	7	公众号信息采集	1	
176	6	2	1	8	小程序的特点与作用	1	
177	6	2	1	9	小程序运营基本作业	1	
178	6	2	1	10	排队系统的含义和功能	1	
179	6	2	1	11	排队系统操作方法	1	
180	6	2	1	12	定位系统的含义和功能	1	
181	6	2	1	13	定位系统操作方法	1	
182	6	2	1	14	自主结算系统功能	1	
183	6	2	1	15	自主结算系统操作方法	1	
	7				人员管理	5	
	7	1			招聘与培训管理	3	
	7	1	1		招聘需求编制原则	1	
184	7	1	1	1	人员配置的基本原理	1	
185	7	1	1	2	员工招聘的程序	1	
186	7	1	1	3	职位规划	1	
187	7	1	1	4	岗位的配置	1	
188	7	1	1	5	职位需求预测	1	
189	7	1	1	6	员工招聘的方法	1	
	7	1	2		新员工就职流程和内容	1	
190	7	1	2	1	新员工入职交验的各种证件	1	
191	7	1	2	2	新员工办理入职的手续	1	
192	7	1	2	3	新员工就职流程	1	
193	7	1	2	4	新员工转正评估	1	
194	7	1	2	5	新员工入职培训的内容	1	
	7	1	3		工作指导的步骤与方法	1	
195	7	1	3	1	工作指导的含义	1	
196	7	1	3	2	工作指导的方式	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
197	7	1	3	3	工作指导的内容	1	
198	7	1	3	4	工作指导的方法设计	1	
199	7	1	3	5	工作岗位的现场教导步骤	1	
	7	2			团队与绩效管理	2	
	7	2	1		员工排班的设计方法	1	
200	7	2	1	1	员工排班的含义	1	
201	7	2	1	2	员工排班的作用	1	
202	7	2	1	3	员工排班的设计原则	1	
203	7	2	1	4	员工排班的参照依据	1	
204	7	2	1	5	人员排班的设计方法	1	
	7	2	2		员工绩效评估的方法	1	
205	7	2	2	1	绩效管理的概念	1	
206	7	2	2	2	绩效管理的功能	1	
207	7	2	2	3	绩效评估的常见指标业绩考评	1	
208	7	2	2	4	绩效评估的常见指标能力考评	1	
209	7	2	2	5	绩效评估的常见指标工作态度	1	
210	7	2	2	6	绩效评估的方法	1	
211	7	2	2	7	绩效评估的标准描述	1	
	8				财务管理	5	
	8	1			资产管理	2	
	8	1	1		固定资产管理的内容	1	
212	8	1	1	1	固定资产的含义	1	
213	8	1	1	2	固定资产的分类	1	
214	8	1	1	3	固定资产管理的意义	1	
215	8	1	1	4	固定资产管理的内容	1	
216	8	1	1	5	固定资产管理的方法	1	
	8	1	2		低值易耗品管理的内容	1	
217	8	1	2	1	低值易耗品的含义	1	
218	8	1	2	2	低值易耗品的分类	1	
219	8	1	2	3	低值易耗品管理的原则	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	四级
职业代码					4-01-02-06		
序号	考核点代码				名称·内容	分数 系数	备 注
	章	节	目	点			
220	8	1	2	4	低值易耗品管理的内容	1	
221	8	1	2	5	低值易耗品管理的方法	1	
	8	2			资金管理	3	
	8	2	1		收银流程与方法	1	
222	8	2	1	1	收银岗位职责	1	
223	8	2	1	2	收银流程	1	
224	8	2	1	3	收银作业规范	1	
	8	2	2		备用金支取管理制度	1	
225	8	2	2	1	备用金支取管理制度	1	
	8	2	3		现金盘点制度及缴存流程	1	
226	8	2	3	1	现金盘点的含义	1	
227	8	2	3	2	现金盘点的步骤	1	
228	8	2	3	3	现金盘点的技巧	1	
229	8	2	3	4	现金盘点注意事项	1	
230	8	2	3	5	现金盘点制度	1	
231	8	2	3	6	现金缴存流程	1	
232	8	2	3	7	门店销售日报表的含义	1	
233	8	2	3	8	门店销售日报表的作用	1	
234	8	2	3	9	门店销售日报表的内容	1	
235	8	2	3	10	门店销售日报表各栏目数据的含义	1	

连锁经营管理师（四级） 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				连锁经营管理师	等级	四级
序号	考核点代码			名 称 · 内 容		备注
	项目	单元	细目			
	1			产品管理与财务管理		30 分
	1	1		产品分析		15 分
1	1	1	1	产品销售和库存分析		
2	1	1	2	产品竞品分析		
3	1	1	3	产品价格带分析		
4	1	1	4	产品销售数据分析		
5	1	1	5	产品销售数据计算		
6	1	1	6	产品销售数据洞察		
	1	2		库存管理		15 分
7	1	2	1	产品收货检验流程		
8	1	2	2	产品调拨和验收流程		
9	1	2	3	产品盘点流程		
10	1	2	4	产品盘点盈亏规避和处理流程		
11	1	2	5	产品物流签收规范		
12	1	2	6	产品台账登记要求		
	2			营销管理与营运管理		50 分
	2	1		促销管理		30 分
13	2	1	1	促销方案实施流程		
14	2	1	2	促销流程的设计		
15	2	1	3	促销成功的实施因素		
16	2	1	4	促销方案结果评估		
17	2	1	5	促销方案实施要点		
	2	2		客服管理		20 分
18	2	2	1	服务全流程要点		
19	2	2	2	服务案例要点分析		
20	2	2	3	客诉服务案例分析		
21	2	2	4	开拓 VIP 顾客方法		

22	2	2	5	引起顾客纠纷的原因及应对方法	
23	2	2	6	会员分类维护	
24	2	2	7	RFM 计算	
25	2	2	8	会员连带率分析之销售额杜邦分析图	
	3			数字化管理与人员管理	20 分
	3	1		数字化管理	10 分
26	3	1	1	数字化运营数据分析	
27	3	1	2	顾客数据分析	
28	3	1	3	销售数据分析	
	3	2		团队管理	10 分
29	3	2	1	培训导师素质要求	
30	3	2	2	现场培训内容要求	
31	3	2	3	员工招聘的需求	
32	3	2	4	员工排班的设计	
33	3	2	5	员工绩效的评估	