

连锁经营管理师（三级） 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	三 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				职业道德	5	
	1	1			职业	2	
	1	1	1		职业认知	1	
1	1	1	1	1	职业的概念	1	
2	1	1	1	2	职业生涯的概念	1	
	1	1	2		职业规划认知	1	
3	1	1	2	1	职业规划的步骤	1	
4	1	1	2	2	职业规划的方法	1	
	1	2			职业道德	3	
	1	2	1		职业道德认知	1	
5	1	2	1	1	职业道德的概念与特征	1	
6	1	2	1	2	职业道德的产生与发展	1	
	1	2	2		职业道德的主要内容	2	
7	1	2	2	1	职业精神	1	
8	1	2	2	2	职业意识	1	
9	1	2	2	3	职业态度	1	
	2				基础知识	15	
	2	1			连锁经营管理知识	3	
	2	1	1		连锁经营相关概念	2	
10	2	1	1	1	连锁经营内涵	1	
11	2	1	1	2	连锁经营业态	1	
12	2	1	1	3	连锁经营模式	1	
13	2	1	1	4	连锁经营组织构架	1	
	2	1	2		连锁经营发展	1	
14	2	1	2	1	世界连锁经营发展历史	1	
15	2	1	2	2	中国连锁经营发展	1	
16	2	1	2	3	连锁经营发展展望	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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	2			安全知识	4	
	2	2	1		消防安全	1	
17	2	2	1	1	燃烧与火灾	1	
18	2	2	1	2	企业消防安全管理	1	
	2	2	2		人身安全	1	
19	2	2	2	1	员工安全	1	
20	2	2	2	2	顾客安全	1	
	2	2	3		食品安全	1	
21	2	2	3	1	食品安全标准	1	
22	2	2	3	2	食品安全管理体系	1	
	2	2	4		信息安全	1	
23	2	2	4	1	信息安全涉及的内容	1	
24	2	2	4	2	信息安全管理体系	1	
	2	3			环保知识	2	
	2	3	1		节能减排	1	
25	2	3	1	1	节能减排相关概念	1	
26	2	3	1	2	国家节能减排重要工程	1	
	2	3	2		绿色物流	1	
27	2	3	2	1	绿色物流的内涵	1	
28	2	3	2	2	绿色物流实施策略	1	
	2	4			相关法律、法规知识	6	
	2	4	1		与市场营销相关的法规	4	
29	2	4	1	1	中华人民共和国产品质量法	1	
30	2	4	1	2	中华人民共和国价格法	1	
31	2	4	1	3	中华人民共和国商标法	1	
32	2	4	1	4	中华人民共和国广告法	1	
33	2	4	1	5	中华人民共和国反不正当竞争法	1	
34	2	4	1	6	中华人民共和国消费者权益保护法	1	
35	2	4	1	7	中华人民共和国食品安全法	1	
	2	4	2		与公司经营相关的法律法规	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
36	2	4	2	1	中华人民共和国公司法	1	
37	2	4	2	2	商业特许经营管理条例	1	
	2	4	3		与劳动者相关的法律法规	1	
38	2	4	3	1	中华人民共和国劳动法	1	
39	2	4	3	2	中华人民共和国劳动合同法	1	
	3				产品管理	20	
	3	1			产品计划执行与评估	5	
	3	1	1		产品陈列	1	
40	3	1	1	1	产品陈列原则	1	
41	3	1	1	2	产品陈列类型	1	
42	3	1	1	3	产品陈列方法	1	
43	3	1	1	4	产品陈列工具	1	
	3	1	2		产品策略制定	1	
44	3	1	2	1	品类策略确定	1	
45	3	1	2	2	产品组合战术	1	
	3	1	3		市场环境分析	1	
46	3	1	3	1	市场环境的构成	1	
47	3	1	3	2	市场环境分析方法	1	
	3	1	4		竞争店分析	1	
48	3	1	4	1	竞争者的类型	1	
49	3	1	4	2	店铺基本竞争战略	1	
50	3	1	4	3	竞争店调查流程	1	
51	3	1	4	4	竞争店调查内容	1	
	3	1	5		供应商评估	1	
52	3	1	5	1	供应商选择	1	
53	3	1	5	2	供应商评价	1	
54	3	1	5	3	供应商日常管理	1	
55	3	1	5	4	供应商绩效考核	1	
	3	2			商品经营分析	5	
	3	2	1		品类	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
56	3	2	1	1	商品结构	1	
57	3	2	1	2	商品组织结构表	1	
58	3	2	1	3	品类配置商品组合	1	
	3	2	2		小分类单品数量确定	1	
59	3	2	2	1	单品数量确定	1	
60	3	2	2	2	小分类单品配置基本思路	1	
	3	2	3		商品价格带	1	
61	3	2	3	1	价格带的概念	1	
62	3	2	3	2	价格定位方法	1	
63	3	2	3	3	分类中最低价格的确定	1	
64	3	2	3	4	分类中不同价格带单品配置	1	
	3	2	4		商品关联分析	1	
65	3	2	4	1	关联商品的概念	1	
66	3	2	4	2	ABC 分类法	1	
67	3	2	4	3	四象限商品分类	1	
	3	2	5		购物篮系数	1	
68	3	2	5	1	购物篮系数的概念	1	
69	3	2	5	2	购物篮系数的计算	1	
70	3	2	5	3	购物篮分析的应用	1	
	3	3			采购管理	7	
	3	3	1		采购战略	1	
71	3	3	1	1	采购战略认知	1	
72	3	3	1	2	采购战略构思	1	
	3	3	2		采购实施	1	
73	3	3	2	1	采购需求分析	1	
74	3	3	2	2	采购计划编制	1	
75	3	3	2	3	采购方式选择	1	
	3	3	3		采购控制	1	
76	3	3	3	1	采购价格控制	1	
77	3	3	3	2	采购品质控制	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
78	3	3	3	3	采购成本控制	1	
79	3	3	3	4	采购库存控制	1	
	3	3	4		订货	1	
80	3	3	4	1	订货的概念	1	
81	3	3	4	2	定期订货	1	
82	3	3	4	3	定量订货	1	
	3	3	5		特殊订货	1	
83	3	3	5	1	特殊订货的概念	1	
84	3	3	5	2	特殊订货决策	1	
	3	3	6		补货	1	
85	3	3	6	1	补货流程	1	
86	3	3	6	2	补货方式	1	
87	3	3	6	3	补货时机	1	
88	3	3	6	4	补货作业要领	1	
	3	3	7		自动补货	1	
89	3	3	7	1	自动补货的概念	1	
90	3	3	7	2	自动补货流程	1	
	3	4			库存管理	3	
	3	4	1		库存管理认知	1	
91	3	4	1	1	库存的类型	1	
92	3	4	1	2	库存管理的相关费用	1	
93	3	4	1	3	库存管理实践	1	
	3	4	2		库存数据分析与管理方法	1	
94	3	4	2	1	ABC 分类管理法	1	
95	3	4	2	2	经济订货批量法	1	
	3	4	3		库存盘点	1	
96	3	4	3	1	库存盘点认知	1	
97	3	4	3	2	库存盘点的方法	1	
98	3	4	3	3	库存盘点流程	1	
99	3	4	3	4	库存盘点差异分析与处理	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
	4				营销管理	20	
	4	1			顾客需求调查	8	
	4	1	1		顾客需求	1	
100	4	1	1	1	顾客需求的类型	1	
101	4	1	1	2	顾客需求的识别	1	
	4	1	2		消费者行为	3	
102	4	1	2	1	消费者心理认知	1	
103	4	1	2	2	消费者个性心理分析	1	
104	4	1	2	3	消费者群体心理分析	1	
105	4	1	2	4	营销活动与消费者心理	1	
	4	1	3		顾客调查	3	
106	4	1	3	1	顾客调查方案设计	1	
107	4	1	3	2	顾客调查问卷设计	1	
108	4	1	3	3	顾客调查实施	1	
109	4	1	3	4	顾客调查报告撰写	1	
	4	1	4		顾客满意与忠诚	1	
110	4	1	4	1	顾客满意	1	
111	4	1	4	2	顾客忠诚	1	
	4	2			促销管理	12	
	4	2	1		促销认知	1	
112	4	2	1	1	促销的作用	1	
113	4	2	1	2	促销人员素质养成	1	
	4	2	2		促销策略	2	
114	4	2	2	1	人员促销	1	
115	4	2	2	2	广告促销	1	
116	4	2	2	3	公关促销	1	
117	4	2	2	4	销售促进	1	
	4	2	3		促销方案设计	1	
118	4	2	3	1	营业推广促销方案设计	1	
119	4	2	3	2	公关关系促销方案设计	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
120	4	2	3	3	广告促销方案设计	1	
	4	2	4		促销实施	3	
121	4	2	4	1	促销接近	1	
122	4	2	4	2	促销洽谈	1	
123	4	2	4	3	促销成交	1	
	4	2	5		促销评估	5	
124	4	2	5	1	促销预算分析	1	
125	4	2	5	2	促销成本分析	1	
126	4	2	5	3	促销效果分析	1	
127	4	2	5	4	时间管理	1	
128	4	2	5	5	效率管理	1	
	5				营运管理	20	
	5	1			规范与质量管理	12	
	5	1	1		门店管理认知	1	
129	5	1	1	1	门店管理的目的、要素与职能	1	
130	5	1	1	2	门店现场管理的基本内容	1	
	5	1	2		认识门店管理者	2	
131	5	1	2	1	门店管理者的角色与素质	1	
132	5	1	2	2	门店管理者的工作职责	1	
133	5	1	2	3	门店管理者的管理重点	1	
	5	1	3		质量管理	2	
134	5	1	3	1	质量管理的概念与特点	1	
135	5	1	3	2	质量管理体系	1	
136	5	1	3	3	全面质量管理	1	
137	5	1	3	4	PDCA 循环	1	
138	5	1	3	5	质量管理的方法	1	
	5	1	4		门店服务质量管理	1	
139	5	1	4	1	服务过程的管理与控制	1	
140	5	1	4	2	客户满意度量	1	
141	5	1	4	3	客户忠诚度量	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
	5	1	5		督导管理	2	
142	5	1	5	1	督导管理基本内容	1	
143	5	1	5	2	督导人员基本职责	1	
144	5	1	5	3	督导管理的方法	1	
	5	1	6		门店外部环境	1	
145	5	1	6	1	门店外观规划	1	
146	5	1	6	2	门店诱导设施规划	1	
147	5	1	6	3	门店出入口规划	1	
	5	1	7		门店内部环境	2	
148	5	1	7	1	内部空间组合	1	
149	5	1	7	2	流动线规划	1	
150	5	1	7	3	卖场橱窗	1	
151	5	1	7	4	磁石点	1	
	5	1	8		企业形象	1	
152	5	1	8	1	企业形象识别系统	1	
153	5	1	8	2	企业 CIS 导入步骤与实施流程	1	
154	5	1	8	3	设计与开发企业 CIS 系统	1	
	5	2			客服管理	8	
	5	2	1		门店客户服务	1	
155	5	2	1	1	现代客户服务理念	1	
156	5	2	1	2	门店客户服务内容	1	
157	5	2	1	3	门店客户服务基本技巧	1	
	5	2	2		顾客投诉管理	1	
158	5	2	2	1	顾客投诉意见的类型	1	
159	5	2	2	2	顾客投诉处理流程	1	
160	5	2	2	3	顾客流失和挽留	1	
161	5	2	2	4	提高客户服务质量的方法	1	
	5	2	3		门店安全管理概述	3	
162	5	2	3	1	安全管理基本理论	1	
163	5	2	3	2	人的行为与安全管理	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
164	5	2	3	3	人的心理与安全管理	1	
165	5	2	3	4	安全文化与安全管理	1	
166	5	2	3	5	门店安全管理的主要内容	1	
167	5	2	3	6	突发事件及其处理方式	1	
168	5	2	3	7	门店食品安全及其处理方式	1	
169	5	2	3	8	门店环境安全及其处理方式	1	
	5	2	4		消防安全	1	
170	5	2	4	1	认识火灾	1	
171	5	2	4	2	建筑环境与消防安全	1	
172	5	2	4	3	火灾应对	1	
	5	2	5		冲突管理	2	
173	5	2	5	1	冲突的类型	1	
174	5	2	5	2	冲突发展的阶段	1	
175	5	2	5	3	团队冲突产生的原因	1	
176	5	2	5	4	冲突管理风格	1	
177	5	2	5	5	冲突管理措施	1	
	6				信息与数字化管理	10	
	6	1			信息系统数据采集与处理	5	
	6	1	1		购买者决策树调查	1	
178	6	1	1	1	消费者购买决策	1	
179	6	1	1	2	定性与定量调研	1	
180	6	1	1	3	购买者决策树问卷设计	1	
	6	1	2		客户数据分析	1	
181	6	1	2	1	客户指标	1	
182	6	1	2	2	客户特征分析	1	
183	6	1	2	3	客户信息收集	1	
184	6	1	2	4	客户信息处理	1	
	6	1	3		门店销售预测	1	
185	6	1	3	1	销售目标制定	1	
186	6	1	3	2	销售预测方法	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
	6	1	4		库存需求预测	1	
187	6	1	4	1	库存需求预测方法	1	
188	6	1	4	2	库存需求预测内容	1	
189	6	1	4	3	库存需求预测影响因素	1	
190	6	1	4	4	库存需求性质	1	
	6	1	5		销售数据分析	1	
191	6	1	5	1	销售情况数据分析	1	
192	6	1	5	2	商品结构数据分析	1	
193	6	1	5	3	价格体系数据分析	1	
	6	2			数字化运营	2	
	6	2	1		精准营销	1	
194	6	2	1	1	精准营销的理论基础	1	
195	6	2	1	2	精准营销的市场定位体系	1	
	6	2	2		新媒体营销	1	
196	6	2	2	1	新媒体营销认知	1	
197	6	2	2	2	新媒体营销工具	1	
198	6	2	2	3	新媒体营销文案	1	
199	6	2	2	4	微博营销	1	
200	6	2	2	5	微信营销	1	
201	6	2	2	6	社群营销	1	
202	6	2	2	7	视频营销	1	
	6	3			办公室自动化管理	3	
	6	3	1		Excel 数据收集	1	
203	6	3	1	1	Excel 表单	1	
204	6	3	1	2	数字类型	1	
205	6	3	1	3	Excel 单元格	1	
206	6	3	1	4	数据图表	1	
207	6	3	1	5	数字格式	1	
208	6	3	1	6	数据采集相关理论	1	
209	6	3	1	7	数据采集技术	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
	6	3	2		Excel 常用函数处理数据	1	
210	6	3	2	1	创建函数公式	1	
211	6	3	2	2	计数函数	1	
212	6	3	2	3	求和函数	1	
213	6	3	2	4	平均值	1	
214	6	3	2	5	最大值最小值	1	
215	6	3	2	6	IF 类函数	1	
216	6	3	2	7	日期和时间函数	1	
217	6	3	2	8	分类汇总	1	
218	6	3	2	9	VLOOKUP 函数	1	
219	6	3	2	10	数据透视表	1	
	6	3	3		Excel 数据分析	1	
220	6	3	3	1	数据清洗	1	
221	6	3	3	2	比较分析	1	
222	6	3	3	3	分组分析	1	
223	6	3	3	4	平均分析	1	
224	6	3	3	5	结构分析	1	
225	6	3	3	6	交叉分析	1	
226	6	3	3	7	数据可视化	1	
227	6	3	3	8	数据分析报告展示	1	
	7				人员管理	5	
	7	1			招聘与培训	3	
	7	1	1		招聘	1	
228	7	1	1	1	招聘概述	1	
229	7	1	1	2	招聘流程	1	
230	7	1	1	3	招聘渠道	1	
	7	1	2		面试	1	
231	7	1	2	1	面试类型	1	
232	7	1	2	2	面试测评	1	
233	7	1	2	3	面试技巧	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
234	7	1	2	4	面谈六步法	1	
	7	1	3		员工培训	1	
235	7	1	3	1	培训需求分析	1	
236	7	1	3	2	培训对象及内容分析	1	
237	7	1	3	3	培训课程设计	1	
238	7	1	3	4	培训方法运用	1	
239	7	1	3	5	培训经费设计	1	
240	7	1	3	6	组织实施培训	1	
241	7	1	3	7	培训效果评估	1	
	7	2			团队与绩效管理	2	
	7	2	1		团队管理	1	
242	7	2	1	1	团队概述	1	
243	7	2	1	2	高效团队	1	
244	7	2	1	3	团队目标管理	1	
245	7	2	1	4	领导力	1	
246	7	2	1	5	激励	1	
247	7	2	1	6	授权管理	1	
	7	2	2		绩效管理	1	
248	7	2	2	1	绩效管理概述	1	
249	7	2	2	2	绩效计划制定	1	
250	7	2	2	3	绩效实施	1	
251	7	2	2	4	绩效考评	1	
252	7	2	2	5	绩效反馈	1	
253	7	2	2	6	绩效结果应用	1	
	8				财务管理	5	
	8	1			资产管理	2	
	8	1	1		损耗	1	
254	8	1	1	1	损耗产生原因	1	
255	8	1	1	2	门店重点区域损耗预防与管理	1	
256	8	1	1	3	损耗管控	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
257	8	1	1	4	偷盗行为的形成与预防	1	
258	8	1	1	5	欺诈行为的形成与预防	1	
	8	1	2		盘点管理	1	
259	8	1	2	1	盘点相关概念	1	
260	8	1	2	2	盘点方法	1	
261	8	1	2	3	盘点作业	1	
262	8	1	2	4	盘点工作要点	1	
263	8	1	2	5	盘点结果处理	1	
	8	2			资金管理	1	
	8	2	1		现金管理	1	
264	8	2	1	1	企业现金持有动机	1	
265	8	2	1	2	企业现金持有成本	1	
266	8	2	1	3	最佳现金持有量管理	1	
267	8	2	1	4	现金日常收支管理	1	
268	8	2	1	5	应收账款功能	1	
269	8	2	1	6	应收账款成本	1	
270	8	2	1	7	应收账款政策制定	1	
271	8	2	1	8	应收账款政策选择	1	
272	8	2	1	9	应收账款日常管理	1	
	8	3			报表分析	2	
	8	3	1		销售日报表分析	1	
273	8	3	1	1	销售额	1	
274	8	3	1	2	周转率	1	
275	8	3	1	3	营业收入	1	
276	8	3	1	4	动销率	1	
277	8	3	1	5	售罄率	1	
278	8	3	1	6	折扣率	1	
279	8	3	1	7	客单价	1	
280	8	3	1	8	复购率	1	
281	8	3	1	9	转化率	1	

职业（工种）名称					连锁经营管理师	等 级	三 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			
282	8	3	1	10	SKU 分析	1	
	8	3	2		门店利润表分析	1	
283	8	3	2	1	销售毛利率	1	
284	8	3	2	2	销售净利率	1	
285	8	3	2	3	总资产净利率	1	
286	8	3	2	4	总资产报酬率	1	
287	8	3	2	5	销售增长率	1	
288	8	3	2	6	利润增长率	1	
289	8	3	2	7	股东收益增长率	1	
290	8	3	2	8	成本与费用分析	1	
291	8	3	2	9	存货周转率	1	
292	8	3	2	10	存货周转次数	1	
293	8	3	2	11	存货周转天数	1	
294	8	3	2	12	商品适销率	1	

连锁经营管理师（三级） 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	三级
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		40 分
	1	1		产品分析		20 分
1	1	1	1	销售额预测		20 分
2	1	1	2	产品采销匹配		
3	1	1	3	产品价格带计算		
4	1	1	4	产品价格带设定因素分析		
5	1	1	5	残次品产生原因及解决办法		
6	1	1	6	产品丢失产生原因及解决办法		
7	1	1	7	购买连带率计算		
8	1	1	8	连带率销售额计算		
9	1	1	9	产品购物篮分析		
	1	2		采购管理		20 分
10	1	2	1	采购计划制定		
11	1	2	2	采购量确定		
12	1	2	3	制作产品加订订单表		
13	1	2	4	加订订单操作流程		
14	1	2	5	特殊产品订购		
15	1	2	6	自动补货参数制定		
16	1	2	7	库存数据分析		
17	1	2	8	盘点报告分析		
18	1	2	9	盘点数据分析		
	2			营销管理与营运管理		40 分
	2	1		促销管理		20 分
19	2	1	1	顾客购买行为调查		
20	2	1	2	顾客需求与购买行为分析		
21	2	1	3	会员管理要素分析		
22	2	1	4	会员数据分析		

23	2	1	5	促销方式选择	
24	2	1	6	促销筹备流程	
25	2	1	7	促销备货量确定	
26	2	1	8	制定促销价格	
27	2	1	9	制定广告促销策略	
28	2	1	10	调查问卷设计	
29	2	1	11	市场调查准备	
	2	2		客服管理	
30	2	2	1	投诉类型的判断	
31	2	2	2	处理顾客投诉的步骤	
32	2	2	3	线上投诉的回复方式	
33	2	2	4	处理顾客投诉的方法	
34	2	2	5	顾客投诉的改进措施	
	3			数字化管理与人员管理	20 分
	3	1		数字化管理	10 分
35	3	1	1	顾客数据分析	
36	3	1	2	销售数据分析	
37	3	1	3	平效差异分析	
38	3	1	4	人效差异分析	
39	3	1	5	毛利额差异分析	
40	3	1	6	库存预测	
41	3	1	7	智能补货	
	3	2		员工绩效管理	10 分
42	3	2	1	绩效改进	
43	3	2	2	团队协作	
44	3	2	3	团队建设	
45	3	2	4	制度培训	
46	3	2	5	面试评估	
47	3	2	6	指导管理	