**跨境电子商务考试 （二）**

1. 单项选择题。（共30题，每题1分，共30分）

1.从中国出发的邮政小包到（ ）一般需要7-15天。

A. 美国 B. 南非 C. 巴西 D. 俄罗斯

2.进行跨境电商交易的双方有大约9成都在使用（ ）进行跨境结算。

A. 电汇 B. 西联汇款 C. PayPal D. Visa

3. 分属不同关境的交易主体，通过电子商务的方式完成进出口贸易中的展示、洽谈和交易环节，并通过跨境物流送达商品、完成交割的一种国际商业活动, 被称为（ ）。

A. 电子商务 B. 农村电商 C. 跨境电子商务 D. 国际贸易

4.（ ）就是以历史价格为基础，根据不同的市场需求、顾客的需求和消费者能力来定价。

A. 成本差异化定价策略 B. 市场差异化定价策略

C. 数量差异化定价策略 D. 顾客承受能力定价策略

5.在B2C跨境电商主要的几种模式中，核心领域内继续挖掘新亮点的是（ ）。

A. 综合型B2C B. 垂直型B2C

C. 第三方交易平台型B3C网站 D. 传统零售商网络销售型B2C

6. 当前占跨境电子商务比重较低，但增长最为迅速的是( )。

A. 跨境B2B B. 跨境B2C C. 国内B2B D. 国内B2C

7.个人与个人之间的电子商务是（ ）。

A. O2O B. B2B C. B2C D. C2C

8.在海外市场中，巴西消费者则更热衷于购买（ ）。

A. 电脑硬件 B. 服装 C. 机票 D. 家庭电子产品

9.域名实质上是一种（ ）。  
A.企业名称 B. 企业标识 C. 虚拟地址 D. 网上商标

10.在B2B电子商务中，接到货款后，买方在（ ）指定的银行办理转账付款手续。  
A.认证中心 B. 卖方 C. 网络商品交易中心 D. 银行

11.商家要开展电子商务活动，应该用（ ）作为其主要的生意平台。  
A.BBS B. 电子邮件 C. 在线商店 D. 电话订购

12.当买家提交或修改纠正后，卖家必须在（ ）内“接受”或“拒绝”买家的退款申请，否则订单将根据买家提出的退款金额执行。

A. 4天 B. 5天 C. 6天 D. 7天

13.电子商务模式下的售后服务和传统售后服务的不同点在于（ ）。

A. 不可分离性 B. 不可感知性 C. 不可贮存性 D. 差异性

14.以下哪一项不属于消费者在网上商店进行购物的操作（ ）。

A. 浏览产品 B. 选购产品 C. 订购产品 D. 信息发布

15.下列选项中，是售后服务存在的问题的是（ ）。

A. 操作简单 B. 效率高 C. 依赖性强 D. 专业性高

16.自2014年1月1日起，对符合条件的跨境电子商务零售出口企业执行（ ）。

A. 消费税、增值税退免税 B. 关税、增值税退免税

C. 增值税、消费税退免税 D. 增值税、船舶吨税退免税

17.订单处理是对订单所进行的核实、整理、（ ）、备货、发货、收款等各项工作的总称。

**A. 分类** B. 验货 C. 通知 D．检查

18.在商家店铺装修中，店铺布局最为关键，下列不是店招模块的是（ ）。

A. 轮播图片 B.同城销售 C. 热销产品 D. 潜力款

19. 海外仓的成本=头程费用+仓储及处理费+本地配送费用；其中头程费用指的是（ ）。

A. 客户货物存储在海外仓库和处理当地配送时产生的费用

B. 货物从中国到海外仓库产生的运费

C. 对客户商品进行配送产生的本地快递费用。

D.以上都不正确

20.以下选项中，不是微博营销的缺点的是（ ）。

A. 对粉丝无要求 B. 新内容产生速度快 C. 传播力有限 D.可靠性低

21.传统海淘模式是一种典型的（ ）模式。

A. B2C B. B2B C. C2C D. C2B

22.（ ）是中国邮政为适应国际电子商务寄递市场的需要，为中国电商卖家量身定制的一款全新经济型国际邮递产品。

A. 专线运输 B. 国际e邮宝 C. 国际快递小包 D. 国际商业快递

23.优惠券的优势不包括（ ）。

A. 灵活方便 B. 提高了使用效率 C. 新型的网络宣传手段

D. 以让利形式进行促销

24.跨境电子商务弥补了传统供应管理的不足，延伸到供应商和客户，甚至供应商的供应商和客户的客户，建立的是一种跨企业的协作，覆盖了从产品设计、需求预测、外协和外购、制造、分销、储运和客户服务等全过程。这说明跨境电子商务（ ）。

A. 促进了企业的流程再造 B. 引起了企业供应链管理的变革

C. 是机构内部的流程再造 D. 是企业与企业之间的流程再造

25. 卖家在接近30天的时间内，没有收到退货，或収到的退货不对版，可以提交至平台进行纠纷裁决，平台会在（ ）个工作日内介入处理。

A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

26. “负面清单、风险监测制度”分别指的是（ ）。

A. 不允许进行贸易的商品；所有允许贸易的商品

B. 贸易受限制的商品；所有允许贸易的商品

C．不允许进行贸易的商品；贸易受限制的商品

D．所有允许贸易的商品；贸易受限制的商品

27. 关于售后的正确引导，如下描述正确的是（ ）。

A. 做好货物的运输跟踪

B. 定时给客户汇报，并为二次销售准备

C. 客户收到货后，如满意，立即进行二次销售或者寻求转介绍客户

D. 客户收到货后，如不满意，根据实际情况，尽力配合解决

28.根据我国现行的外汇管理制度，个人账户每年每人至多兑换（ ）美元。

A. 4万 B. 5万 C. 6万 D. 7万

29.在（ ）年海关总署规定，所有境外快递企业使用EMS清关派送的包裹，不得按照进境邮递物品办理清关手续。

A. 2010年 B. 2011年 C.2012年 D.2013年

30.国际E邮宝适合（ ）以内的货物。

A. 5KG B. 4KG C. 3KG D.2KG

二、多项选择题。（共25题，每题2分，共50分）

1.使用国际支付宝的优势（ ）。

A. 多种支付方式 B. 安全保障 C. 方便快捷 D. 品牌优势

2.阿里巴巴速卖通平台支持一下哪些物流运输方式（ ）。  
A. EMS B. DHL C. 申通 D. 韵达

3.目前跨境电商的国际物流主要有（ ）。

A. 邮政物流 B. 商业快递 C. 专线物流 D. 海外仓储模式

4.中邮大包的优点是（ ）。

A. 成本低 B. 妥投速度快 C. 通达国家多 D. 运单操作简单

5.国际E邮宝的缺点是（ ）。

A. 挂号费贵 B. 不受理查单业务 C. 不提供邮件丢失、延误赔偿

D. 只适合4kg以内的货物

6.海外仓储费用包括（ ）。

A. 头程费用 B. 仓储及处理费 C. 本地配送费用 D. 附加费

7.卖家在销售商品的过程中，为预防中差评要做到（ ）。

A. 商品质量 B. 色差问题 C. 售后服务 D. 区别对待买家

8.在跨境电子商务中，卖家的售后服务很重要，售后服务的具体工作包括（ ）。

A. 客户咨询信息处理 B. 物流信息及时反馈

C. 管理买家资料 D. 客户维护与二次营销

9. 跨境电子商务的具体工作内容有（ ）。

A. 网上国际贸易 B. 企业网络营销业务

C. 新型网络服务商的内容服务 D. 跨境电子商务创业

10.微博营销和博客营销的区别（ ）。

A. 信息源的表现形式差异 B. 信息传播模式的差异

C. 用户获取信息及行为的差异 D. 以上都不是

11.对于重复购买率高的商品如何优化（ ）。

A.做秒杀促销活动 B. 赠送试用装积累客户信息

C.根据客户购买频次适时提醒其购物 D. 建立完善的客户管理体系

12.以下哪些社交媒体适合跨境电商营销（ ）。

A.Facebook B. Twitter C. 论坛营销 D. 微信营销

13.商家在发放优惠券时，要注意满足一般优惠券的发放规律（ ）。

A. 优惠券的成本 B. 优惠券的渠道

C. 优惠券的传播方式 D. 优惠券发放的时间

14.国际商业快递运输与国内货物运输相比，它具有以下几个主要特点（ ）。

A. 国际商业快递运输的风险小 B. 国际商业快递运输的时间性强

C. 国际商业快递运输涉及国际关系问题，是一项政策性很强的涉外活动

D. 国际商业快递运输是中间环节很多的长途运输

15. 国际大包分为普通空邮和挂号两种，下列选项中是挂号的特点的是（ ）。

A. 费率较低 B. 费率较高 C. 邮政不提供跟踪查询服务

D. 邮政可提供网上跟踪查询服务

16.通常B2C的购物网站都应该考虑到（ ）。

A. 考虑到退换货的可能性 B. 明确退换货规则

C. 选择合适的渠道，保证消费者购买的商品能够及时到达

D. 用合适的方式实现顾客退换货要求

17.在跨境电子商务中，处理客户纠纷的原则是（ ）。

A. 有章可循 B. 及时处理 C. 分清责任 D. 留档分析

18.在客户服务中，客户关系管理的目的是（ ）。

A. 等待客户的访问及咨询 B. 增强客户关怀，保留老客户

C. 吸引新客户，扩大市场占有率 D. 提高客户满意度，培育客户忠诚

19.电子商务模式下的售后服务特点（ ）。

A. 不可感知性 B. 移动性 C. 灵活性 D. 差异性

20.班轮运输的作用（ ）。

A. 有利于一般杂货和不足整船的小额贸易的运输

B. 时间有保障，运价固定，有利于开展国际贸易

C. 有固定的航线、设备和人员，能够提供优质的服务

D. 事先公布船期和运价费率，手续简单，货主方便

21.海外仓储的不足之处在于（ ）。

A. 电商的库存成本增加 B. 国际段干线物流成本增加 C. 容易压货

D. 被退回且无法二次销售的货物，难以退回境内，处理难度大

22.阿里巴巴站内长尾词可以通过哪些途径获得（ ）。

A. 热搜词 B. 行业视角 C. 外贸直通车 D. 外贸邮

23.以客户为中心、以需求为导向的服务营销观念与传统的营销观念相比，最大的区别在于（ ）。

A. 企业的重点不是生产什么，而是研究客户有什么需求

B. 不是讨论产品的价格，而是关注客户的购买成本

C. 不是讨论开展促销活动，而是加强与客户的交流

D. 不是讨论怎样建立分销渠道，而是考虑客户购买的便利性

24. 如下描述正确的是（ ）。

A．通常来说，B2C是以成交为第一目标的

B. 通常来说，B2B是以成交为第一目标的

C．通常来说，B2B是以准客户数为第一目标的

D．以上都不对

25. 关于线上发货，下列说法正确的是（ ）。

A.卖家跟速卖通平台结账，速卖通再跟物流公司结账，

B.卖家的货物到了物流公司的仓库，重新打印地址标签与报关单贴上

C.已经完全取代线下发货

D．卖家并不直接与物流公司对接

三、判断题（共20题，每题1分，共20分，对的为T ，错的为F）

1.海关扣关，即交易订单的货物由于海关要求所涉及的原因而被出口国海关扣留，导致买家未收到货物。

2.TOLL环球快递的缺点是算体积重，收偏远附加费，到欧洲、美洲的货物时效慢，且不经济。

3.专线物流的共同特点是运费比比普通邮政包裹便宜，清关能力比普通邮资包裹强，但运达速度慢。

4.在类目优化中，当产品涉及多个类目时，只发布一个最匹配的类目。

5.热门搜索词只能搜索到卖家竞争度和热度的数据。

6. 2018年中国两次提高出口退税税率，对相关产品出口起到了明显推动作用。

7.快捷支付并接受包括美元、加元、欧元、英镑、澳元和日元等25种国际主要流通货币。

8.高级账户，适用于以企业或团体名义经营的商家，特别是使用公司银行账户提现的商家用户。

9.国际支付宝是一种第三方支付担保，而不是一种支付工具。

10.在创建美元收款账户中，个人账户可以使用中文填写信息。

11.已创建的美元账户有误，可以删除后重新创建。

12.中邮小包的优点是运费经济、便宜，运输时间短，可以送达全球各个邮政网点。

13.报关是指货物的出口需向海关申报、交验单据证件，并接受海关的监管和检查的一种行为。

14.在美加航线运输货物时是可以不需要考虑限重的。

15.由于国内IDC对域名的限制条件太多，一般有远见的外贸站长都把域名锁定在外国，注册海外域名。

16.店招，顾名思义即店铺招牌，是买家对于店铺第一印象的主要来源。

17.设置收款账户中，卖家需要设置人民币和美元两个收款账户。

18.以速卖通为例，当买家提交或修改纠纷后，卖家必须在7天内“接受”或“拒接”买家的退款申请，否则订单将根据买家提出的退款金额执行。

19.搜索引擎优化是一项长期的工作，只有永远的不足，没有终止的时候。

20.目录索引具有搜索功能，是真正意义上的搜索引擎。

**答案**

一、单选

1-5 A C C B B

6-10 B D A D A

11-15 C B B D C

16-20 C A B B A

21-25 A B D B B

26-30 A A B C D

二、多选

1.ABCD 2.AB 3.ABCD 4.ACD 5.AC 6.ABC 7.ABCD

8.ABCD 9.ABCD 10.ABC 11.BC 12.ABCD 13.ABCD

14.BCD 15.BD 16.ABCD 17.ABCD 18.BCD 19.ABCD

20.ABCD 21.ACD 22.ABCD 23.ABCD 24.AC 25.ABD

三、判断

1-5 F T F F T

6-10 T T F T F

11-15 F F T F T

16-20 T T F T F