**一、选择题**

1. 客户需求管理的主要目的是什么？（ C ）

A. 提高客户满意度

B. 减少客户投诉

C. 预测客户需求

D. 提升产品质量

2. 客户需求预测在销售与运营中的重要性是什么？（ C ）

A. 提高库存管理效率

B. 降低生产成本

C. 提前准备应对市场变化

D. 增强销售能力

3. 在编写客户需求分析报告时，哪项不是必需的步骤？（ D ）

A. 收集客户需求数据

B. 分析客户需求数据

C. 撰写报告初稿

D. 修改报告格式

4. 销售与运营计划的主要优点是什么？（ D ）

A. 提高企业灵活性

B. 优化库存管理

C. 增加销售收入

D. 所有上述选项

5. 在制定销售与运营计划时，以下哪种方法不是常用的制定方法？（ C ）

A. 自上而下法

B. 自下而上法

C. 第三方咨询法

D. 客户调查法

6. 下列哪项不是销售与运营计划的组织和实施步骤？（ D ）

A. 前期准备

B. 确定参与方

C. 计划修改

D. 计划评估