

### (1) السؤال:

السلوك التنظيمي يتكون من الأفراد الذين يشترون السلع والخدمات للإستهلاك الشخصي.

### الجواب : خطأ

التعريف السابق خاص بالسلوك الفردي ... أما : التصحيح السلوك التنظيمي فهو يشمل المنشآت التجارية والصناعية والزراعية والمؤسسات الحكومية والهيئات غير التجارية والتي لا تستهدف الربح والذين يشترون المنتج بهدف الإستهلاك التنظيمي.

### (2) السؤال:

في أغلب الأحوال يكون سلوك المستهلك سلوك عباطي وعشوائي.

### الجواب : خطأ

سلوك المستهلك ليس سلوكاً عباطياً أو سلوكاً عشوائياً في أغلب الأحوال ، إنما يحكمه ويوجهه هدف أو مجموعة من الأهداف ترمي إلى إشباع حاجاته غير المسبعة حالياً .

### (3) السؤال:

يتسم سلوك المستهلك بالثبات ، وتطابق سلوك المستهلك التنظيمي وسلوك المستهلك الفردي.

## الجواب : خطأ

سلوك المستهلك لا يتصف بالثبات فهو متغير من : التصحيح وقت لأخر بسبب العوامل الداخليه والخارجية التي يمر بها حيث أنه لو كان ثابتاً لما احتجنا إلى دراسة سلوكه لأنه لن يتغير ، أما بالنسبة للتطابق فإن سلوك المستهلك الفردي يختلف من نواح كثيرة عن سلوك المستهلك التنظيمي ، مما يترتب عليه اختلاف الاستراتيجيات التسويقية المستخدمة في كل من الأسواق الإستهلاكية والأسواق التنظيمية .

.

## (4) السؤال:

من المواضيع التي استفاد منها علم سلوك المستهلك من علم النفس موضوعات الدوافع والاتجاهات النفسية واثر دورة حياة الأسرة على القرارات الشرائية.

## الجواب : خطأ

سلوك المستهلك لا يهتم بالاتجاهات النفسية ولا : التصحيح الجوانب الإجتماعية فهو لا يستفيد منهما في تحديد ما يحتاجه المستهلك وما لا يحتاجه .

## (5) السؤال:

المستهلك التنظيمي عادة يشتري المنتج بكميات أكبر من

**المستهلك النهائي وكذلك تكون قرارته أقل رشداً ومنطق**

**الجواب : خطأ**

**الشق الأول من العبارة صحيحة والخطأ في أنها : التصحيح  
قرارته ليست أقل رشداً بل أكثر رشداً ومنطقاً**

**(6) السؤال:**

**كلما زادت البدائل المتاحة وتغيرت الموديلات والموضات  
والماركات وكلما كان المنتج يشتري لأول مرة ، كلما كانت  
البيانات المخزنة في ذاكرة المستهلك غير ملائمة لموقف  
الشراء وبالتالي زادت أهمية مصادر البحث الخارجية**

**الجواب : صواب**

**(7) السؤال:**

**لا يوجد علاقة بين الشراء الاندفاعي وبين صفات وخصائص  
المشتري**

**الجواب : خطأ**

**في الكتاب ذكر أنه لا يوجد دليل علمي على وجود : التصحيح  
علاقة قوية بين شخصية المستهلك وخصائصه وفي السؤال  
ذكر لا يوجد أيضا ... فقد يظن القارئ بأن الجواب صح ... كما  
ظننت أنا وبعد سؤال الدكتور عن الأمر هذا ذكر أن النفي  
المذكور للكتاب هو للعلاقة القوية وليس لأصل العلاقة**

والصحيح أنه توجد علاقة بين الشراء الإندفاعي وبين صفات  
وخصائص المشتري .

(8) السؤال:

أيا من التالي لا يعتبر من المصادر الخارجية للمعلومات

a. رجل البيع

b. بروشورات المحل

c. التجربة السابقة ( الجواب الصحيح )

d. إعلانات الشركة في الصحف

e. المعلومات الموجودة بداخل المحل

(9) السؤال:

جميع ما يلي يعتبر من العوامل التي تزيد من الجهد المبذول

في عملية التقييم بين البدائل ما عدا

a. عندما تكون البدائل معقدة

b. ازدياد درجة المخاطرة المدركة

c. ازدياد أهمية المنتج

d. ارتفاع الحاجة للمنتج ( الجواب الصحيح )

(10) السؤال:

جميع ما يلي يعتبر من العوامل التي أدت لزيادة الإهتمام  
بسلوك المستهلك ماعداً

- a. الحد من التلوث البيئي
- b. تزايد الرغبة في حماية المستهلك من الشركات المنتج
- c. قصر دور حياة المنتج
- d. فشل نسبة كبيرة من المنتجات الجديدة
- e. غياب المفهوم التسويقي الحديث ( الجواب الصحيح )