

الاختبار الفصلي – سلوك المستهلك

السؤال ١ : المصادر التجارية هي أحد أنواع المصادر الغير رسمية وتعني كل المعلومات التي تصدر وتعلن من خلال منظمات الأعمال .

صواب

خطأ (المصادر الرسمية غير الشخصية)

السؤال ٢ : جميع ما يلي يعتبر من الشروط الواجب توافرها في القطاع المستهدف ماعدا:

امكانية التعرف على القطاع

الوصول للسوق بسهولة

وجود حاجات مختلفة ومتنوعة بين مجموعة من المستهلكين

كبر حجم السوق و ربحيته.

السؤال ٣ : جميع ما يلي يعتبر من الشروط الفعالة المفروض توافرها في الموقع التنافسي الفعال للمنتج ماعدا:

توافق الموقع التنافسي مع السوق المستهدف

التركيز على الصفة ذات الالهية من وجهة نظر ادارة التسويق

أن يتصف الفرق الذي يقوم عليه الموقع التنافسي بالتميز والاصالة

أن يكون من الصعب على المنافسين تقليده

السؤال ٤ : جميع ما يلي يعتبر من صفات سلوك المستهلك ماعدا:

سلوك المستهلك يعتبر سلوك اعتباطي

سلوك المستهلك يشتمل على الانشطة البدنية والذهنية

سلوك المستهلك يتأثر بعوامل خارجية مثل الثقافة والأسرة

سلوك المستهلك يمكن تفسيره والتأثير عليه.

السؤال ٥ : عندما تريد أحد الشركات أن تميز خدماتها بأنها متوفرة ٢٤ ساعة من خلال الهاتف أو الانترنت؛ فهي هنا

الآن تحاول بناء موقع تنافسي طبقا:

لجماعة المستهلكين

لطريقة استعمال المنتج

للعلاقة بين السعر والجودة

للحاجات النفسية للمستهلكين

السؤال ٦ : يلجأ المستهلك إلى أسلوب الحل متوسط المدى في الحالات التالية :

عندما يكون المنتج من المنتجات الميسرة

إذا كان الشراء يتم لأول مرة

إذا كانت درجة متوسطة من المخاطرة

عندما تكون البدائل ذات مزايا متنوعة وفريدة

السؤال ٧ : تعني أن يقوم المستهلك بترتيب خصائص السلعة التي يريد شراؤها ترتيبا تنازليا حسب أهميتها له بعد ذلك يقارن كل العلامات البديلة من حيث الخاصية الأولى الأكثر أهمية ويختار العلامة التي تتميز بأعلى مستوى من هذه الخاصية بصرف النظر عن الخواص الأخرى.

القاعد المعجمية

القاعدة الخيارية

اسلوب الحذف

القاعدة الاقترائية

السؤال ٨ : أثناء بناء الموقع التنافسي للمنتج من المهم الاهتمام بادراك ادارة الشركة وليس ادراك المستهلكين.

صواب

خطأ (ادراك المستهلكين هو المهم وليس ادراك الشركة)

السؤال ٩ : تقسيم سوق معجون الأسنان إلى القطاعات التالية: قطاع لتبييض الأسنان، قطاع لعلاج اللثة، قطاع لإزالة

الرائحة الكريهة .. يعتبر مثال على :

تقسيم السوق حسب الاتجاهات النفسية

تقسيم السوق حسب أسلوب المعيشة

تقسيم السوق حسب الطبقة الاجتماعية

تقسيم السوق حسب الفوائد المنشودة في المنتج

السؤال ١٠ : الحاجة هي:

الشعور بالحرمان من الفرد

معنى من معاني الرغبة

القدرة علي الشراء

كل ما سبق

السؤال ١١ : جميع ما يلي يعتبر من العوامل التي تشجع على الشراء الاندفاعي ماعدا:

رخص المنتجات والحاجة الطفيفة لها

استخدام وسائل تنشيط المبيعات وأساليب العرض الجذابة

عدم وجود قائمة للمنتجات المطلوب شراؤها

طول حياة المنتج

السؤال ١٢ : يطلق على استراتيجية اعتبار السوق كله مجموعة كبيرة واحدة ومتجانسة من المشتريين المرتقبين وتجاهل الفروق البسيطة الموجودة بينهم استراتيجية:

تجزئة السوق

التسويق التمييزي

التسويق المركز

التسويق غير التمييزي

السؤال ١٣ : تتمتع المصادر غير الرسمية بمصداقية أعلى وثقة أكبر من المصادر الرسمية.

صواب

خطأ

السؤال ١٤ : استراتيجية السوق المتجانس تعني اعتبار السوق كله مجموعة كبيرة متشابهة من المشتريين المرتقبين.

صواب

خطأ

السؤال ١٥ : يطلق على المستهلك التنظيمي مستهلك نهائي لأن المنتج ينتهي عنده.

صواب

خطأ (المستهلك الفردي)

السؤال ١٦ : الشعور بالمشكلة خطوة لا يلزم أن يمر بها كل قرار شرائي والدليل أننا أحيانا نشترى أشياء لا نحتاج لها.

صواب

خطأ (تمثل الشعور بالمشكلة نقطة البداية في عملية اتخاذ أي قرار الشرائي)

السؤال ١٧ : المجموعة غير الفعالة تتكون من العلامات التجارية المجهولة عند المستهلك والتي يستبعدا من حساباته

بسبب عدم توافر المعلومات اللازمة أو لتصوره أن علامتها التجارية تتصف بمزايا وخواص أقل من مزايا وخواص

العلامات الأخرى.

صواب

خطأ (المجموعة الغير فعالة من العلامات التجارية المعروفة للمستهلك)

السؤال ١٨ : المستهلك التنظيمي يتكون من الأفراد الذين يشترون السلع والخدمات للاستهلاك الشخصي.

صواب

خطأ (المستهلك الفردي)

السؤال ١٩ : جميع ما يلي يعتبر من أسباب التي تدعو للاهتمام بسلوك المستهلك ماعدا:

تتقيف العميل لاتخاذ القرار الشرائي الرشيد

تطوير وتحسين الخدمات

التأثير في الاتجاهات النفسية للمستهلكين

التعرف على العوامل الاجتماعية المؤثر على القرار الشرائي

السؤال ٢٠ : الجمعيات الخيرية والمؤسسات الحكومية لا تعتبر من أنواع المستهلكين التنظيميين لأنها منظمات غير ربحية.

صواب

خطأ (الجمعيات الخيرية تعتبر من المستهلكين التنظيميين)

السؤال ٢١ : في مرحلة تقييم البدائل المتاحة يقوم المستهلك باستخدام عدد من المعايير منها معايير موضوعية ومنها معايير شخصية. أي من المعايير التالية يعتبر معيار موضوعي بافتراض المستهلك يريد أن يشتري حاسب آلي:

سعة الذاكرة

الصورة الذهنية للشركة المصنعة

التصميم الجميل للشئنة الحاملة

جميع الاجابات صحيحة

السؤال ٢٢ : يتسم سلوك المستهلك بالثبات، ويتطابق سلوك المستهلك التنظيمي وسلوك المستهلك الفردي.

صواب

خطأ (لا يتسم سلوك المستهلك بالثبات ، ولا تتطابق سلوك المستهلك التنظيمي وسلوك المستهلك الفردي بل تختلف من ناحيه الكميه وطريقه اتخاذ قرار الشراء وعدد الاشخاص المشاركين في اتخاذ القرار والمعايير المستخدمة للتقييم)

السؤال ٢٣ : من العوامل التي تؤكد على دراسة سلوك المستهلك اكتشاف الفرص التسويقية وهي تعني تحليل السوق وتقسيمه إلى قطاعات متعددة.

صواب

خطأ (تجزئه السوق)

السؤال ٢٤ : لا علاقة بين الرضا عن أداء المنتج في الماضي وبين الولاء.

صواب

خطأ (يرتبط الرضا عن المنتج في الماضي ارتباطا وثيقا بالولاء)

السؤال ٢٥ : في الاسلوب التعويضي يقوم المستهلك بأخذ كل خواص المنتج في الاعتبار عند التقييم

صواب

خطأ (الاسلوب الشمولي)

السؤال ٢٦ : يزداد الجهد المبذول في عملية التقييم:

كلما كانت البدائل معقدة

كلما كانت الحاجة إلى المنتج ماسة

كلما كان المنتج أقل أهمية

كلما قلت درجة المخاطر المدركة

السؤال ٢٧ : من الطرق التي يلجأ إليها بعض المستهلكين من أجل معالجة الصراع النفسي الذي يحصل بعد عملية الشراء هو المطالبة بتخفيض سعر السلعة.

صواب

خطأ (تخفيض مستوى توقعاته عن المنتج)

السؤال ٢٨ : جميع ما يلي تعتبر من صفات المستهلك شديد الولاء ماعدا:
وائق من نفسه.

لا يشعر بدرجة عالية من المخاطرة.

راضي عن المنتج أو المحل

يختلف درجة الولاء حسب نوع المنتج والعلامة.

السؤال ٢٩ : كل ما كانت موارد الشركة كبيرة و ضخمة فهذا يساعد على اتباع استراتيجية التسويق الموحد.
صواب

خطأ (يساعد على اتباع استراتيجية التسويق المميز)

السؤال ٣٠ : من الأفضل دائما التركيز على فرق واحد في تصميم الموقع التنافسي.
صواب

خطأ (تحديد عدد الفروق التي يتميز بها المنتج)

السؤال ٣١ : الصورة التي ترسم في أذهان المستهلكين عن المنتج أكثر أهمية لنجاحه من خصائصه الفعلية.
صواب

خطأ

السؤال ٣٢ : يكثر استخدام تقسيم السوق حسب العوامل السلوكية نظرا لسهولة قياس هذه العوامل وسهولة الحصول عليها.
صواب

صواب

خطأ (العوامل الديموغرافية)

السؤال ٣٣ : تقسيم السوق طبقا لمعدل الاستهلاك يعتبر نوع من تجزئة السوق حسب:

المعايير السلوكية

المعايير الاجتماعية

المعايير الثقافية

المعايير الديموغرافية

السؤال ٣٤ : جميع ما يلي يعتر من المصادر الشخصية ماعدا

الخبرة السابقة

زملاء العمل

الخبراء في المنتج

احد افراد الاسرة

السؤال ٣٥ : جميع ما يلي يعتبر من المبررات التي يقدمها أصحاب فكرة التركيز على ميزة واحدة في تصميم الموقع التنافسي ما عدا:

أن المستهلكين يميلون إلى اختيار المنتجات التي تتمتع بعدد أقل من المزايا

يؤدي إلى زيادة ادراك العملاء لهذه الميزة وتذكرهم الدائم لها

يؤدي التركيز إلى تفوق الشركة بهذه الميزة

يؤدي إلى كسب تصديق وثقة العملاء

السؤال ٣٦ : تعني أن يحدد المستهلك حدا أدنى لكل خاصية يرغبها في المنتج ويستبعد كل العلامات والمنتجات التي لا يتوفر فيها الحد الأدنى من كل الخواص.

القاعد المعجمية

القاعدة الخيارية

اسلوب الحذف

القاعدة الاقترانية

السؤال ٣٧ : قرار شراء العائلة لمكنسة كهربائية يعتبر نوع من أنواع القرارات:

المتعلقة بتخصيص الموارد المتاحة

المتعلقة بشراء المنتجات من عدمه

المتعلقة بشراء علامة تجارية بعينها

الخاصة باختيار المحلات التجارية