

**** الاختبار الفصلي سلوك المستهلك ****

السؤال 1 : المصادر التجارية هي أحد أنواع المصادر الغير رسمية وتعني كل المعلومات التي تصدر وتعلن من خلال منظمات الأعمال.

أ-صواب

ب_خطأ

السؤال 2 : جميع ما يلي يعتبر من الشروط الواجب توافرها في القطاع المستهدف ماعدا

أ- امكانية التعرف على القطاع

ب- الوصول للسوق بسهولة

ج- وجود حاجات مختلفة ومتنوعة بين مجموعة من المستهلكين

د-كبر حجم السوق وربحيته

السؤال 3 : جميع مايلي يعتبر من الشروط الفعالة المفروض توافرها في الموقع التنافسي الفعال للمنتج

ماعدا

أ- توافق الموقع التنافسي مع السوق المستهدف

ب- التركيز على الصفة ذات الاهمية من وجهة نظر ادارة التسويق

ج- أن يتصف الفرق الذي يقوم عليه الموقع التنافسي بالتميز والاصالة

د_ أن يكون من الصعب على المنافسين تقليده

السؤال 4 : جميع ما يلي يعتبر من صفات سلوك المستهلك ماعدا

أ- سلوك المستهلك يعتبر سلوك اعتباطي

ب- سلوك المستهلك يشتمل على الانشطة البدنية والذهنية

ج- سلوك المستهلك يتأثر بعوامل خارجية مثل الثقافة والأسرة

د-سلوك المستهلك يمكن تفسيره والتأثير عليه

السؤال 5: عندما تريد احد الشركات أن تتميز خدماتها بأنها متوفرة 24 ساعة من خلال الهاتف او الانترنت ؛ فهي هنا الان تحاول بناء موقع تنافسي طبقا:

أ_ لجماعة المستهلكين

ب_ لطريقة استعمال المنتج

ج_ للعلاقة بين السعر والجودة

د_ للحاجات النفسية للمستهلكين

السؤال 6 : يلجأ المستهلك إلى اسلوب الحل متوسط المدى في الحالات التالية:

أ_ عندما يكون المنتج من المنتجات الميسرة

ب_ إذا كان الشراء يتم لأول مرة

ج_ إذا كانت درجة متوسطة من المخاطرة

د_ عندما تكون البدائل ذات مزايا متنوعة وفريدة

تعني أن يقوم المستهلك بترتب خصائص السلعة التي يريد شراؤها ترتيبا تنازيا : 7السؤال 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.

أ- القاعد المعجمية

ب- القاعدة الخيارية

ج- اسلوب الحذف

د- القاعدة الاقترانية

السؤال 8 : أثناء بناء الموقع التنافسي للمنتج من المهم الاهتمام بادراك ادارة الشركة وليس ادراك المستهلكين.

أ- صواب

ب- خطأ

تقسيم سوق معجون الأسنان إلى القطاعات التالية: قطاع لتبييض الأسنان، قطاع لعلاج اللثة، قطاع لإزالة الرائحة الكريهة .. يعتبر مثال على

أ- تقسيم السوق حسب الاتجاهات النفسية

ب- تقسيم السوق حسب اسلوب المعيشة

ج- تقسيم السوق حسب الطبقة الاجتماعية

د- تقسيم السوق حسب الفوائد المنشودة في المنتج

السؤال 10 : تتمتع المصادر غير الرسمية بمصداقية أعلى وثقة أكبر من المصادر الرسمية

أ- صواب

ب- خطأ

السؤال 11 : جميع ما يلي يعتبر من العوامل التي تشجع على الشراء الاندفاعي ما عدا

أ- رخص المنتجات والحاجة الطفيفة لها

ب- استخدام وسائل تنشيط المبيعات وأساليب العرض الجذابة

ج- عدم وجود قائمة للمنتجات المطلوب شراؤها

د- طول حياة المنتج

يطلق على استراتيجية اعتبار السوق كله مجموعة كبيرة واحدة ومتجانسة من المشتريين : 12السؤال

:المرتقبين وتجاهل الفروق البسيطة الموجودة بينهم استراتيجية

أ- تجزئة السوق

ب- التسويق التمييزي

ج- التسويق المركز

د-التسويق غير التمييزي

السؤال 13 : استراتيجية السوق المتجانس تعني اعتبار السوق كله مجموعة كبيرة متشابهة من

المشتريين المرتقبين.

أ- صواب

ب- خطأ

السؤال 14 : يطلق على المستهلك التنظيمي مستهلك نهائي لأن المنتج ينتهي عنده

أ- صواب

ج- خطأ

السؤال 15 : الشعور بالمشكلة خطوة لايلزم أن يمر بها كل قرار شرائي والدليل أننا أحيانا نشترى أشياء

لأنحتاج لها.

أ-صواب

ب-خطأ

المجموعة غير الفعالة تتكون من العلامات التجارية المجهولة عند المستهلك والتي :السؤال 16
يستبعدها من حسابه بسبب عدم توافر المعلومات اللازمة أو لتصوره أن علامتها التجارية تتصف بمزايا
وخواص أقل من مزايا وخواص العلامات الأخرى

أ- صواب

ب- خطأ

السؤال 17 : المستهلك التنظيمي يتكون من الأفراد الذين يشترون السلع والخدمات للاستهلاك الشخصي

أ- صواب

ب-خطأ

السؤال 18 : جميع ما يلي يعتبر من أسباب التي تدعو للاهتمام بسلوك المستهلك ما عدا

أ- تثقيف العميل لاتخاذ القرار الشرائي الرشيد

ب- تطوير وتحسين الخدمات

ج- التأثير في الاتجاهات النفسية للمستهلكين

د- التعرف على العوامل الاجتماعية المؤثر على القرار الشرائي

السؤال 19 :الجمعيات الخيرية والمؤسسات الحكومية لا تعتبر من أنواع المستهلكين التنظيميين لأنها
منظمات غير ربحية

أ- صواب

ب-خطأ

في مرحلة تقييم البدائل المتاحة يقوم المستهلك باستخدام عدد من المعايير منها معايير : 20السؤال
موضوعية ومنها معايير شخصية. أي من المعايير التالية يعتبر معيار موضوعي بفترض المستهلك يريد
أن يشتري حاسب ألي

أ-سعة الذاكرة

ب- الصورة الذهنية للشركة المصنعة

ج- التصميم الجميل للشنطة الحاملة

د-جميع الاجابات صحيحة

السؤال 21 : يتسم سلوك المستهلك بالثبات، وتطابق سلوك المستهلك التنظيمي وسلوك المستهلك الفردي.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 22 : من العوامل التي تؤكد على دراسة سلوك المستهلك اكتشاف الفرص التسويقية وهي تعني تحليل السوق وتقسيمه إلى قطاعات متعددة.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 23 : لا علاقة بين الرضا عن أداء المنتج في الماضي وبين الولاء

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 24 : في الاسلوب التعويضي يقوم المستهلك بأخذ كل خواص المنتج في الاعتبار عند التقييم

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 25 : يزداد الجهد المبذول في عملية التقييم

أ-كلما كانت البدائل معقدة

ب-كلما كانت الحاجة إلى المنتج ماسة

ج-كلما كان المنتج أقل أهمية

د-كلما قلت درجة المخاطر المدركة

السؤال 26 : من الطرق التي يلجأ إليها بعض المستهلكين من أجل معالجة الصراع النفسي الذي يحصل بعد عملية الشراء هو المطالبة بتخفيض سعر السلعة.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 27 : جميع مايلي تعتبر من صفات المستهلك شديد الولاء ما عدا

أ-واثق من نفسه.

ب_لا يشعر بدرجة عالية من المخاطرة

ج-راضي عن المنتج أو المحل

د-يختلف درجة الولاء حسب نوع المنتج والعلامة

السؤال 28 : كل ما كانت موارد الشركة كبيرة وضخمة فهذا يساعد على اتباع استراتيجية التسويق

الموحد.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 29 : من الأفضل دائما التركيز على فرق واحد في تصميم الموقع التنافسي

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 30 :الصورة التي ترسم في أذهان المستهلكين عن المنتج أكثر أهمية لنجاحه من خصائصه

الفعلية.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 31 : يكثر استخدام تقسيم السوق حسب العوامل السلوكية نظرا لسهولة قياس هذه العوامل

وسهولة الحصول عليها.

أ-صواب

ب-خطأ

السؤال 32 : تقسيم السوق طبقا لمعدل الاستهلاكي يعتبر نوع من تجزئة السوق حسب

أ-المعايير السلوكية

ب-المعايير الاجتماعية

ج-المعايير الثقافية

د-المعايير الديموغرافية

السؤال 33 : جميع ما يلي يعتبر من المصادر الشخصية ماعدا

أ-الخبرة السابقه

ب-زملاء العمل

ج-الخبراء في المنتج

د-احد افراد الاسره

السؤال 34 : جميع ما يلي يعتبر من المبررات التي يقدمها أصحاب فكرة التركيز على ميزة واحدة في

تصميم الموقع التنافسي ما عدا

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

ب-يؤدي إلى زيادة ادراك العملاء لهذه الميزة وتذكرهم الدائم لها

ج-يؤدي التركيز إلى تفوق الشركة بهذه الميزة

د-يؤدي إلى كسب تصديق وثقة العملاء

تعني أن يحدد المستهلك حدا أدنى لكل خاصية يرغبها في المنتج ويستبعد كل :السؤال 35

العلامات والمنتجات التي لا يتوفر فيها الحد الأدنى من كل الخواص

أ-القاعد المعجمية

ب-القاعدة الخيارية

ج-اسلوب الحذف

د-القاعدة الاقترانية

السؤال 36 :قرار شراء العائلة لمكنسة كهربائية يعتبر نوع من أنواع القرارات

أ-المتعلقة بتخصيص الموارد المتاحة

ب-المتعلقة بشراء المنتجات من عدمه

ج-المتعلقة بشراء علامة تجارية بعينها

د-الخاصة باختيار المحلات التجارية

السؤال 37 :الحاجه هي

أ-الشعور بالحرمان من الفرد

ب-معنى من معاني الرغبه

ج-القدرة علي الشراء

د-كل ماسبق