

### سلوك المستهلك

#### أسئلة الصح والخطأ :

١. في حالة فتور الموقع التنافسي وعدم جدواه ينصح خبراء التسويق بعدم تغيير الموقع التنافسي نظراً لان التغيير يؤدي الى انعدام ثقة العميل بالمنتج **صح**
٢. التعلم هو تغيير مؤقت قصير الاجل في السلوك نتيجة للخبرة الشخصية **خطأ تغير دائم**
٣. اليقظة الادراكية للفرد تعني درجة استعداده لملاحظة المثيرات الحسية المحيطة به وهناك علاقة طردية بين اليقظة الادراكية للفرد ومستوى الاشباع لحاجته **خطأ عكسية**
٤. تعتبر الاسرة عاملاً هاماً في التأثير على سلوك المستهلك على العكس من ثقافة المجتمع او الطبقة الاجتماعية **خطأ**
٥. الموقع التنافسي للمنتج يعني الطريقة التي يدرك بها المستهلكون مزايا المنتج ومنافعه وخصائصه عند مقارنتها بمزايا ومنافع وخصائص المنتجات المنافسة **صح**
٦. المهنة - الدخل السنوي - المستوى التعليمي - كلها تعتبر من العناصر التي يتم استخدامها في القياس الموضوعي للطبقات الاجتماعية **صح**
٧. يستخدم المستهلك اسلوب الحل المحدود عندما ترتفع درجة المخاطرة المحيطة **خطأ الحل المسهب**
٨. يستخدم المستهلك اسلوب الحل المسهب عندما يكون ثمن المنتج منخفض **خطأ المحدود**
٩. يشكل عامل استقرار السوق اهمية كبيرة في حالة تطبيق استراتيجية تجزئة السوق **خطأ توحيد السوق**
١٠. اذا كانت الميزة او الفائدة غير مهمة من وجهة نظر مستخدم السلعة فهي غير مهمة على الاطلاق **صح**
١١. يجب ان تسعى ادارة التسويق في الشركة الى تصميم موقع تنافسي يناسب كل الناس **خطأ يناسب شريحة معينة**
١٢. الجماعات الثانوية هي الجماعات التي تربط بين افرادها علاقات رسمية وغير شخصية **صح**
١٣. تفترض مدرسة التعلم بالملاحظة ان التعلم هو نتاج نشاط ذهني يمارسه الفرد من خلال السعي لجمع المعلومات اللازمة وتصنيفها وتحليلها بطريقة هادفة وصولاً الى حل المشكلة **خطأ المدرسة الادراكية**
١٤. المستهلك لا يشتري السلعة بل يشتري خصائص فنية وتقنية **خطأ من اجل فوائدها ومنافعها**
١٥. تتكون الاتجاهات من ثلاث مكونات المعرفي والمكون النفسي والمكون العاطفي **خطأ ادراكي**
١٦. ووجداني واعتزالي المجموعة غير الفعالة تتكون من العلامات التجارية التي يستبعدتها المستهلك من حساباته ويرفض شراءها **خطأ غير الفعالة التي لا يجد المستهلك في شرائها اي فائدة او منفعة ، التعريف للمجموعة المرفوضة**
١٧. يتحقق عدم الرضا عندما يكون الاداء الفعلي للسلعة او الخدمة اكبر من توقعات المستهلك عنه **خطأ الرضاء ، ويتحقق عدم الرضاء عندما يكون الاداء الفعلي للمنتج اقل من توقعات المستهلك عنه**
١٨. يتسم سلوك المستهلك بالثبات وتطابق سلوك المستهلك التنظيمي وسلوك المستهلك الفردي **خطأ** سلوك المستهلك لا يتصف بالثبات فهو متغير من وقت لآخر بسبب العوامل الداخلية والخارجية التي يمر بها حيث أنه لو كان ثابتاً لما احتجنا إلى دراسة سلوكه لأنه لن يتغير ، أما بالنسبة للتطابق فأن سلوك المستهلك الفردي يختلف من نواح كثيرة عن سلوك المستهلك التنظيمي ، مما يترتب عليه اختلاف الاستراتيجيات التسويقية المستخدمة في كل من الأسواق الاستهلاكية والأسواق التنظيمية.
١٩. تتمتع المصادر غير الرسمية بمصداقية اعلى وثقة اكبر من المصادر الرسمية **صح**

## تجميع وتعديل soonah

٢٠. 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 اهمية مصادر

البحث الخارجية صح

٢١. متخذ القرار في الاسرة هو الشخص الذي يتولى مهمة شراء السلعة من السوق خطأ المشتري

٢٢. تتميز الطبقات الاجتماعية بالثبات الدائم في كل المجتمعات حيث يميل الابناء الى الانتماء الى نفس الطبقة

الاجتماعية للاباء خطأ النسبي على مر الزمن

٢٣. الحد الأدنى للاحساس هو اقل مستوى يستطيع الفرد عند الشعور باحساس ما وهو متساوي عند كل

الافراد خطأ لا يتساوى

٢٤. يحدث التعلم بصورة ابطأ في ظل التعزيز المستمر بينما يدوم التعلم لفترة اطول باستخدام التعزيز المتغير

٢٥. من اجل نجاح تصميم الموقع التنافسي للعلامة التجارية او المنتج يجب استخدام ميزة واحدة فقط في

تصميم الموقع التنافسي خطأ ميزة او اكثر

٢٦. يمكن ان تقوم الزوجة او الاولاد بأي دور من الادوار في عملية اتخاذ قرار الشراء ( المبادر ، المؤثر ،

.. الخ ) ولكن يبقى الزوج هو متخذ القرار النهائي دائما

٢٧. يمكن ان يكون للمنتج اكثر من موقع تنافسي في نفس الوقت صح

٢٨. الادراك هو الاستعداد والميول الطبيعية لدى الفرد للاستجابة بطريقة ايجابية او سلبية لشيء معين او

لمجموعة من الاشياء بصورة منتظمة خطأ الاتجاهات

٢٩. تعتبر طريقة الحكم الشخصي للافراد افضل المقاييس للحكم على الطبقة الاجتماعية لانها صادرة من

الشخص نفسه خطأ اضعف

٣٠. التمييز بين انواع الاسر ليس له أي اهمية من الناحية التسويقية خطأ التمييز بين انواع الاسر لها اهمية

على الاستراتيجية التسويقية لمنشات الاعمال

٣١. ملابس الزوجة ، ملابس الاطفال ، قرارات الاستثمار كلها تعتبر من القرارات الشرائية التي يغلب على

اتخاذها الزوجة خطأ الاستثمار قرار يغلب على اتخاذه الزوج

٣٢. حتى يتحقق التعلم بصورة فعالة طبقا لنظرية التعلم الشرطي التقليدي فلا بد ان يحدث المثير الشرطي اولا

ثم يعقبه المثير غير الشرطي صح

٣٣. المدرسة الادارية تفترض ان عملية التعلم تحدث من خلال ملاحظة افعال الاخرين والاثار المترتبة على

تلك الافعال سواء كانت ايجابية او سلبية خطأ مدرسة التعلم بالملاحظة

٣٤. مرحلة العش الخالي للأسرة تعني وجود الزوج والزوجة والاولاد في نفس المنزل مع الاستقلال المادي

للاولاد خطأ استقلال المادي والسكني

٣٥. تأثر الفرد بصفة او معيار واحد او بعدد ضئيل من الصفات او المعايير بصورة ايجابية او سلبية في تقييم

شيء ما وتعميم حكمه على الصفات الاخرى لذلك الشيء والتي ربما لا علاقة بالموضوع يطلق عليه الحكم

على الاشياء طبقا للانطباع الاول خطأ يطلق عليه الحكم على الاشياء تحت تأثير الهالة او الميل الى التعميم

اما الحكم على الاشياء طبقا للانطباع الاول هو : يترك الانطباع الاول الذي يتكون لدى الفرد عن الاشياء

والاحداث والاشخاص الذين يقابلهم في حياتهم اثرا باقيا في النفس لمدة طويلة غالبا

اخذته من الكتاب ص ٣٥١

٣٦. جميع مايلي تعتبر من الاسباب التي تؤدي الى عنف الموقع التنافسي ماعدا :

• ان يتصف الموقع بالاصالة والمبادأة

• التوسع في خط المنتجات

• مهاجمة الموقع التنافسي للعلامة الشركة القائدة

• تقليد احد مواقع العلامات المنافسة تقليدا اعمى

## تجميع وتعديل soonah

٣٧. عندما تريد احد الشركات ان تميز خدماتها بانها متوفرة ٢٤ ساعة من خلال الهاتف او الانترنت فهي هنا الان تحاول بناء موقع تنافسي طبقا :

- لجماعة المستهلكين
- **لطريقة استعمال المنتج**
- للعلاقة بين السعر والجودة
- للحاجات النفسية للمستهلكين

٣٨. اشترت اروى جهاز كمبيوتر جديد ماركة DELL قبل سنتين . بعد انتهاء الضمان مباشرة بدا الجهاز يحصل منه مشاكل واعطال كثيرة. اروى بدأت تعتقد نا شركة DELL تصنع اجهزة ضعيفة الجودة وانها لن تشتري ابداء أي جهاز يحمل اسم تلك الشركة . الان قرار اروى يعني ان مفهوم ..... قد ظهر

- **التعميم**
- التميز
- التعلم بالملاحظة
- جميع الاجابات خاطئة
- ماهي العبارة الصحيحة فيما يلي :

- الادراك عملية عقلية
- الادراك عملية اختيارية
- **حتى يحصل الادراك لابد من وجود مثير**
- جميع العبارات صحيحة

٤٠. جميع مايلي يعتبر من المبررات التي يقدمها اصحاب فكرة التركيز على ميزة واحدة في تصميم الموقع التنافسي ماعدا :

- **يؤدي التركيز على ميزة واحدة الى الوصول الى شريحة اوسع من العملاء**
- يؤدي التركيز على ميزة واحدة الى زيادة ادراك العملاء لهذه الميزة وتذكرهم الدائم لها
- يؤدي الى التخصص وبالتالي تفوق الشركة بهذه الميزة
- يؤدي الى كسب تصديق وثقة العملاء

٤١. واحد مما يلي يعتبر من الاسباب التي تؤثر فيها الاسرة على سلوك المستهلك :

- وجود منتجات عديدة تشتري لاستهلاك الاسرة كلها
- ان الابناء يتوارثون التفضيلات والعادات الاستهلاكية للاسرة
- ان افراد الاسرة يتأثرون بأراء ونصائح باقي افراد الاسرة

• **جميع الاجابات صحيحة**

٤٢. جميع مايلي يعتبر من العوامل التي تساعد على سرعة تكيف الفرد مع المثيرات الحسية ماعدا :

- انخفاض صوت المثير الحسي
- **تعقد المثير الحسي**

• زيادة تعرض للمثير الحسي

٤٣. انخفاض اضاءة المثير الحسي

٤٤. جميع مايلي يعتبر من العبارات التي تخص نظرية التعلم الشرطي الكلاسيكي ماعدا :

• تعتمد على ارتباط المثير الشرطي بالمثير غير الشرطي

• **التعلم يحصل من خلال التعزيز الايجابي للسلوك**

• التعلم يحصل من خلال التكرار

## تجميع وتعديل soonah

- مؤسس النظرية هو ايفان بافلوف
- جميع مايلي يعتبر من الاسباب التي تجعل الشركات تميل الى توجيه اعلاناتها التجارية نحو الاطفال ماعدا
- تذكر الاطفال للاعلان يكون اكثر
- معدل مشاهدة الاطفال للتلفاز اعلى
- **القوة الشرائية للاطفال اعلى**
- ردود افعالهم الايجابية افضل
- ما هو المبدأ الذي تعتمد علي الشركة عندما تستخدم اسم مستقل وفردى لكل منتج من منتجاتها
- تعميم المثير الحسى
- تمييز المثير الحسى
- تنظيم المثير الحسى
- كلل الاجابات خاطئة
- فيما يتعلق بإدراك المستهلك للعلاقة بين السعر والجودة
- هناك علاقة عكسية بين السعر والجودة
- لا يوجد هناك علاقة بين السعر والجودة
- كلما زاد السعر انخفضت الجودة
- **كلما زاد السعر زادت الجودة**
- جميع مايلي يعتبر من شروط الموقع التنافسي الفعال ماعدا :
- التركيز على المنفعة ذات الاهمية من وجهة نظر الشركة
- **توافق الموقع التنافسي مع عناصر المزيج التسويقي**
- ان تكون التكاليف المترتبة على تمييز الموقع التنافسي مقبولة
- ان يكون من السهل وصفه والتعرف عليه من قبل المستهلكين
- دورة حياة الاسرة في الغالب الأعم يكون تصنيفها على حسب :
- **القوة الشرائية ونوع الجنس**
- الموقع الجغرافي وحجم الاسرة
- الحالة الاجتماعية وعمر الاولاد
- الموقع الجغرافي والحالة الاجتماعية
- الموقع التنافسي للمنتج يحدد من قبل :
- العملاء
- المنافسون
- السوق
- **جميع الاجابات صحيحة**
- جميع مايلي يعتبر من العوامل البيئية التي تشكل النمط الاستهلاكي للفرد ماعدا
- ثقافة المجتمع
- الاسرة
- **التعلم**
- الطبقة الاجتماعية
- في العادة يرتبط ولاء المستهلك للمنتج ارتباطا وثيقا :
- **بمدى رضا المستهلك عن اداء العلامة في الماضي**

## تجميع وتعديل soonah

- بمدى رضا المستهلك عن اداء العلامة في الحاضر
  - بمدى رضا المستهلك عن اداء العلامة في المستقبل
  - لاعلاقة بين ولاء المستهلك وبين اداء العلامة ص ١٤
- التطبيع الاستهلاكي هو

- العملية التي يكتشف الفرد من خلالها المهارات الشرائية والاستهلاكية
- نقل القيم الأساسية للمجتمع واساليب السلوك الاجتماعي المتعارف عليه
- الاسلوب المعيشي وطريقة الحياة
- جميع الاجابات صحيحة

٥٣ ✓ جميع مايلي يعتبر من انواع التحريفات التي تتعرض لها بعض المثيرات الحسية ماعدا :

- الحكم على الاشياء طبقا لصورة نمطية مسبقة
- الحكم على الاشياء طبقا لاستخدام عناصر لا علاقة لها بها
- الحكم على الاشياء من خلال مظهرها الخارجي

جميع الاجابات صحيحة

٥٤ ✓ عندما تقوم الشركة بإضافة منتجات جديدة الى الخط الحالي للمنتجات بحيث تحمل منتجات الخط كله نفس اسم العلامة التجارية فإنها بذلك تستخدم مفهوم مهم من مفاهيم التعلم الشرطي وهو :

- تصميم البيئة الخارجية
- تميز المثير الحسي
- تعميم المثير الحسي
- تعديل سلوك المستهلكين

٥٥ ✓ كلما كانت حاجة المستهلك للمنتج ضرورية :

- كان مجهود التقييم اكبر
- كانت المخاطرة اكبر
- كانت المخاطرة اقل

٥٦ ✓ جميع مايلي يعتبر من الاستراتيجيات الفعالة التي ذكرت في الكتاب لتحديد الموقع التنافسي ماعدا :

- تحديد الموقع التنافسي طبقا لطريقة استعمال المنتج
- تحديد الموقع التنافسي طبقا للعلاقة بين السعر والجودة
- تحديد الموقع التنافسي طبقا للمنطقة الجغرافية

تحديد الموقع التنافسي باستخدام القيم والرموز الحضارية

٥٧ ✓ جميع مايلي يعتبر من العوامل التي تشكل فلسفة الاسرة حول دور كل من الزوجين في اتخاذ القرار ماعدا :

- طبيعة القيم التي تربي عليها الزوجين
- المستوى التعليمي لكل من الزوجين
- المرحلة التي يمر بها عملية اتخاذ القرار

العقيدة الدينية لكل من الزوجين

٥٨ ✓ النظرية التي تركز على ان محور التعلم هو العمليات الذهنية للفرد كالتفكير والتذكر والتي تعتبر ان ذاكرة

المستمعين هي الاساس في تعلمه تسمى:

- نظرين التعلم الشرطي الكلاسيكي
- نظرية التعلم الشرطي الاجرائي

## تجميع وتعديل soonah

### • نظرية التعلم الادراكي

### • نظرية التعلم بالملاحظة

٦٠. ارتفاع المستوى المعيشي للأفراد أدى الى :

### • توجه الشركات نحو استراتيجيات التسويق الجماهيري

### • توجه الشركات نحو تطبيق استراتيجيات التسويق المركز

### • توجه الشركات نحو تطبيق استراتيجيات التسويق المتجانس

### • توجه الشركات نحو تطبيق استراتيجيات التسويق الضخم

٦١. هناك عامل ليس له تأثير في اختيار القطاع المناسب في تجزئة السوق

### • امكانية الوصول الى السوق

### • كبر حجم السوق

### • التطور التكنولوجي للمنافسين في السوق

### • امكانية التعرف على قطاعات السوق وقياسها

٦٢. تستخدم الشركة استراتيجية التسويق الضخم ( توحيد السوق ) في حالة :

### • التوجه نحو اسواق كبيرة تختلف فيها صفات معظم المستهلكين

### • التوجه نحو اسواق كبيرة تتسم بعدم وجود فوارق جوهرية بين تفضيلات المستهلكين ص ٢٠

### • التوجه نحو اسواق كبيرة تتسم بوجود فوارق جوهرية بين تفضيلات المستهلكين

### • جميع الاجابات خاطئة

٦٣. تستخدم استراتيجية التسويق التمييزي عندما :

### • تسمح موارد الشركة باستهداف اكثر من قطاع واحد في نفس الوقت باستخدام اكثر من مزيج تسويقي واحد

### • تسمح موارد الشركة باستهداف اكثر من قطاع واحد في نفس الوقت مع تقديم مزيج تسويقي واحد

### • تسمح موارد الشركة باستهداف قطاع واحد مع تقديم مزيج تسويقي واحد

### • تسمح موارد الشركة باستهداف قطاع واحد مع تقديم اكثر من مزيج تسويقي واحد

٦٤. عندما قامت شركة فولكس واجن بتقديم سيارة جديدة تختلف عن السيارة الصغيرة التي تميزت بها ارتكبت خطأ :

### • التركيز على خاصية غير هامة بالنسبة للمستهلك

### • عدم التنسيق بين عناصر المزيج التسويقي

### • مهاجمة الموقع التنافسي للشركات المنافسة

### • الخروج عن الموقع التنافسي الاصلي

٦٥. مكانك في احضان الفخامة او الثقة في النفس او صصمت لتظهر اسلوب حياتك او رمز للتميز ، شعار

لشركة سيارات يعبر عن :

### • الموقع التنافسي الذي يعتمد على وجود الخاصية الاقتصادية في المنتج

### • الموقع التنافسي الذي يعتمد على ابراز قيم حضارية للمنتج مثل الجنادرية عطر فن وراث، احياء

### • التقاليد العريقة في روح عصرية

### • الموقع التنافسي الذي يعتمد على مخاطبة نواحي نفسية للمستهلكين

### • الموقع التنافسي الذي يعتمد على ابراز تعدد مزايا المنتج

٦٦. جميع العوامل التالية تدلل على اهمية دراسة سلوك المستهلك ماعدا :

### • اكتشاف فرص تسويقية مواتية

### • طول دورة حياة المنتج

## تجميع وتعديل soonah

- التأثير في الاتجاهات النفسية للمستهلكين
- تصميم الموقع التنافسي المناسب لمنتجات الشركة
- جميع مايلي يعتبر من خصائص الاتجاهات ماعدا :

٦٧ ✓

- مستقرة نسبيا عبر الزمن
- الاتجاهات متعلمة ومكتسبة
- تتكون من ثلاث مكونات ادراكية ومشاعرية وسلوكية
- قد تكون سلبية او ايجابية ولكن لا تكون مطلقا محايدة
- من العوامل التي تؤكد على اهمية الموقع التنافسي :
- ان صورة المنتج الذهنية تكون في العادة اكثر اهمية لنجاحه من خصائصه الفعلية
- ان استراتيجية تجزئة السوق يزداد احتمال فشلها بدون تصميم موقع تنافسي
- ازدياد عدد المنتجات البديلة
- جميع الاجابات صحيحة

٦٨ ✓

٦٩. الدوافع التي تحفز المستهلك للتعامل مع محل معين دون غيره يطلق عليها ..... والدوافع التي تحفز المستهلك لشراء علامة تجارية بعينها يطلق عليها ..... والدوافع التي تحفز المستهلك لشراء منتج محدد يطلق عليها .....

- الدوافع الاولية – الدوافع التعامل – دوافع الانتقائية
- **الدوافع التعامل – دوافع الانتقائية – الدوافع الاولية**
- الدوافع الاولية – الدوافع الانتقائية – دوافع التعامل
- دوافع التعامل – الدوافع الاولية – الدوافع الانتقائية
- مندوبي البيع والاعلانات يعتبرون:

٧٠ ✓

- **نوع من المصادر الداخلية للمعلومات**
- نوع من المصادر التجارية للمعلومات **كالمعلومات الصادرة من منشآت الاعمال**
- نوع من المصادر المستقلة للمعلومات **كجمعيات علمية متخصصة مستقلة وغير هادفة للربح وغير**
- **تبعية تقوم باختبارات الجودة لمختلف المنتجات مثل ( اتحاد المستهلكين بأمريكا)**

٧١. نوع من المصادر الشخصية للمعلومات **كالأصدقاء** عندما يقوم المستهلك اولا بترتيب خصائص السلعة التي يريد شرائها تبعا للاهمية ثم يختار العلامة التي تتمتع بأعلى مستوى من الخاصية الاولى فإن هذه القاعدة تسمى :

- الطريقة الارتباطية
- **القاعدة المعجمية**
- طريقة الترتيب التنازلي
- اسلوب التكرار

✓