

## الاجابة النموذجية : امتحان الرقابة - السداسي الاول - مقياس سلوك المستهلك

### 1- اختيار الاجابة الصحيحة: (6ن)

- يتمثل نظام الا "أنا" ضمن النظرية التي طورها فرويد في: a) الحاجات الأساسية لفرد كال حاجات الفيسيولوجية
- من بين النظريات التي تدرس الشخصية الإنسانية نجد النظرية الاجتماعية، تركز هذه النظرية على: c) الدوافع الواقعية.
- من بين الطبقات الاجتماعية فان الطبقة التي تمثل العمود الفقري لأى مجتمع والتي تؤثر في أركانه هي: b) أدنى الطبقة الوسطى .
- السلوك الرشيد للمستهلك هو السلوك الذي تكلم عليه: a) النموذج الاقتصادي ل Marshal
- المواقف الشرائية التي يقوم فيها المستهلك بالشراء بناءاً على خبرة شراء سابقة ولكن هذه الخبرة ليست كافية، هي: المواقف المحددة
- كل العناصر التالية تمثل مؤشرات موقفية، ماعدا: d) التعلم.

### 2- شرح المصطلحات: (4ن)

- الحاجة هي الشعور بالنقص الناتج عن الافتقار الى شيء مفيد.
- المواقف هي التعبير عن الشعور الداخلي الذي يعكس قرار الشخص حول الأشياء مثل سلعة أو خدمة ما، لأن يكون الشعور مفضل أو غير مفضل أو ميل لبعض الأشياء أو غير ميل، ذلك لأن العمليات النفسية المتعلقة بهذا الشيء لا تلاحظ بشكل مباشر ولكنها تلاحظ من خلال سلوكه.
- الدافع هو: القوة التي تدفع الفرد و توجه سلوكه بشكل معين في إشباع حاجاته ورغباته.
- التسويق المباشر هو كافة الاتصالات التسويقية الموجهة مباشرة للمستهلك المستهدف من طرف المؤسسة، بهدف توليد استجابة فورية أو سريعة، على أن تكون هذه الاستجابة قابلة للفياس.

### 3- العوامل التي تؤثر في كيفية اختيار الأفراد للمنبهات التي تتتوافق مع أهدافهم وأنماطهم الشخصية تتمثل في: (3ن)

- طبيعة المنبه: تشمل المنبهات التسويقية عدد من العوامل المؤثرة على إدراك علامة السلعة، شكلها، خصائصها، تصميم عبوتها، ألوانها، المنبه متحرك أو ثابت وغيرها من المؤشرات التي تؤثر على إدراك المستهلك للمنتج.

- **التوقعات**: إن ما يتوقع الأفراد رؤيته يعتمد على خبراتهم السابقة وأنماط شخصيتهم، فالمستهلك يسعى إلى الحصول على المنتجات التي تحقق له أقصى منفعة وإشباع وذلك من خلال مقابلة حاجاته ورغباته مع المنتجات التي استهلكها ويستهلكها.

- **الدّوافع**: يميل الأفراد إلى إدراك الأشياء التي يرغبونها أو يحتاجونها، وقد يكون هناك ميل لتجاهل المنبهات غير المرتبطة بدوافعه.

#### 4- الإجابة بصحيح أو خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة: (7ن)

- المستهلك النهائي يضم كافة المؤسسات الخاصة وال العامة التي تقوم بشراء المواد الأولية ومكونات أخرى نصف مصنعة أو مصنعة وذلك من أجل إنتاج تسويق سلع نهائية . خطأ المستهلك الصناعي يضم كافة المؤسسات الخاصة وال العامة التي تقوم بشراء المواد الأولية ومكونات أخرى نصف مصنعة أو مصنعة وذلك من أجل إنتاج وتسويق سلع نهائية.

- يكون تأثير الجماعات المرجعية قويا عندما يفتقر المستهلك للمعلومات الخاصة بالسلعة المراد شراؤها ... صحيح

- المؤثر هو الذي له الكلمة الأخيرة في عملية الشراء. خطأ المؤثر هو الشخص الذي يؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على قرار الشراء، أما المقرر هو الذي له الكلمة الأخيرة في عملية الشراء.

- نصادر العوامل الموقتة في مرحلة سلوك ما بعد الشراء. خطأ العوامل الموقتة تكون قبل عملية الشراء(كأن نصادف بعض العوامل التي من شأنها أن تؤدي إلى عدم إتمام عملية الشراء).

- يتم اللجوء إلى القرارت الشرائية المحدودة بالنسبة لشراء "المنتجات ذات السيطرة الفكرية العالية"؟ خطأ يتم اللجوء إلى القرارت الشرائية المعقولة بالنسبة لشراء "المنتجات ذات السيطرة الفكرية العالية".

- مقدار المخاطرة المدركة بالنسبة لقرار الشراء الروتيني تكون متوسطة؟ خطأ مقدار المخاطرة المدركة بالنسبة لقرار الشراء الروتيني تكون منخفضة جدا.

- الادراك هو عملية التي يقوم من خلالها الفرد باختيار وتنظيم وتفسير المعلومات والمغريات البيعية عن طريق الحواس الخمس مشكلا من خلالها لوحة للعالم الخارجي في وعيه . اما الحواس الخمس فهي الشم والرؤية الذوق، السمع واللمس. يعني أن الحواس الخمس ما هي الا وسيلة لتشكيل عملية الادراك.