

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

المستوى : سنة ثالثة تخصص تسويق

الاسم واللقب :

الفوج :

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس سلوك المستهلك 2021/2020

أولا : حدد المفهوم المناسب لكل عبارة من العبارات التالية (6نقاط)

1. الأسباب التي تدفع المستهلك لشراء منتج ذو علامة أو اسم معين دون الأسماء والعلامات الأخرى

الدوافع الانتقائية

2. ميل الأفراد إلى استباق فقط المعلومات والأحداث التي تدعم وتتفق مع اتجاهاتهم ومعتقداتهم

الاستباق الانتقائي

3. الجماعات التي يتطلع إليها الفرد ويتمنى أن ينتسب إليها

جماعات الطموح

4. الحد الذي يستطيع الفرد من خلاله تمييز الفرق بين شيئين

الحد المطلق للإدراك

ثانيا : أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة (8نقاط)

1. عندما يشعر المستهلك بالرضا يقوم بإعطاء انتباه أكبر لماركات المنافسين وإعلاناتهم

خطأ، عندما يشعر المستهلك بالرضا يقوم بإعطاء انتباه أقل لماركات المنافسين وإعلاناتهم

2. أدنى احتمال النسيان يكون عقب التعلم مباشرة ثم يرتفع معدل النسيان حتى يصل إلى معدل مستقر

خطأ، أقصى احتمال النسيان يكون عقب التعلم مباشرة ثم ينخفض معدل النسيان حتى يصل إلى معدل مستقر

3. اتجاهات المستهلك نحو سلعة معينة سواء كانت إيجابية أو سلبية هي وراثية وليست مكتسبة

خطأ، اتجاهات المستهلك نحو سلعة معينة سواء كانت إيجابية أو سلبية هي مكتسبة وليست وراثية

4. كلما ازدادت أهمية السلعة بالنسبة للمستهلك كان مجهود التقييم أقل

خطأ، كلما ازدادت أهمية السلعة بالنسبة للمستهلك كان مجهود التقييم أكبر

ثالثا : أجب على الأسئلة التالية (6نقاط)

1. كيف يمكن أن تكون الشخصية مدخلا لإطلاق المنظمة للمنتجات الجديدة ؟ (2 نقاط)

يمكن أن تكون الشخصية مدخلا لإطلاق المنظمة للمنتجات الجديدة من خلال مواكبة تطلعات

أصحاب الشخصيات المتجددة والمبتكرة الذين يعتبرون الأكثر ميلا لشرائها مقارنة بأصحاب

الشخصيات المحافظة الذين لا يميلون إلى التجديد الدائم.

2. ما الهدف من دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمستهلك ؟ (4 نقاط)

لدراسة سلوك المستهلك أهداف يستفيد منها المستهلك تتمثل في تمكينه من فهم ما يتخذه

يوميًا من قرارات شرائية ومساعدته على معرفة الإجابة على التساؤلات :

- ماذا تشتري ؟ إي التعرف على الأنواع المختلفة من السلع والخدمات موضوع الشراء التي تشبع حاجاته ورغباته.

- لماذا تشتري ؟ أي التعرف على الأهداف التي من أجلها يقدم على الشراء، أو المؤثرات التي تحثه على شراء السلع والخدمات.

- كيف تشتري ؟ أي التعرف على العمليات والأنشطة التي تنطوي عليها عملية الشراء.

بالتوفيق