

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الخامسفي مقياس سلوك المستهلك

1. ضع علامة (X) أمام الإجابة الخاطئة (05 ن) 01 نقطة لكل إجابة صحيحة

- تعتبر من العوامل الموقفية المؤثرة على قرار الشراء للمستهلك النهائي: نقطة لكل إجابة صحيحة
 - الجماعات المرجعية X - الحالة المسبقة للفرد قبل الشراء
 - المؤثرات الزمنية - الظروف الاجتماعية المحيطة بعملية الشراء
- جميع ما يلي يعتبر من المصادر الشخصية :
 - الخبرة السابقة X - زملاء العمل
 - الخبراء في المنتج - أحد افراد الأسرة
- أبعاد سلوك المستهلك النهائي
 - الديناميكية - الثبات X
 - التفاعل - التبادل
- من المبادئ الأساسية للتعلم:
 - الدافع - الايحاءات
 - الالتزام X - الاستجابة
- جميع ما يلي يعتبر من أسباب التي تدعو للاهتمام بسلوك المستهلك:
 - تطوير وتحسين الخدمات - تثقيف العميل لاتخاذ القرار الشرائي الرشيد X
 - التأثير في الاتجاهات النفسية للمستهلكين - التعرف على العوامل الاجتماعية المؤثر على القرار الشرائي

2. ماهو الفرق بين القرار الشراء الروتيني وقرار الشراء المعقد ودعم ذلك بأمثلة(04 ن) 02 نقطة لكل نوع من القرار

الشرائي (1.5 لشرح القرار الشرائي و0.5 لذكر المثال)

- القرار الشرائي الروتيني: يحدث في حالة كون المستهلك على معرفة جيدة بنوع المنتج وخصائصه وبالتالي يعتمد على خبرته السابقة لشراء المنتج وعادة ما يحدث هذا النوع من السلوك الشرائي عند شراء منتج ذو تكلفة قليلة من ناحية المال والجهد والوقت. فمثلا في حالة المنتجات الغذائية (مثل الملح واللبن... إلخ)، يدرك المستهلك المشكلة، ويتخذ القرار ويبدل القليل من الجهد للحصول على المعلومات من مصادر خارجية، وتقييم البدائل وتكون عملية شراء مثل هذه المنتجات مكررة وروتينية.
- القرار الشرائي المعقد: في هذه الحالة من القرارات يكون المنتج ذو تكلفة كبيرة كشراء منزل أو سيارة... إلخ، إذ يبذل المستهلك جهداً كبيراً في البحث والتمحيص والاستفسار من أجل اختبار المنتج المناسب.

يتضح هذا النوع في الحالات الشراء المعقدة مثل شراء السلع والخدمات المعمرة إذ نلاحظ أن عملية جمع المعلومات أكثر تعقيداً وصعوبة كما أن ارتباط المستهلك بالمنتج عالي وتكلفة شراء المنتج مرتفعة كما أن الوقت المستغرق في شراء سيكون طويلاً إذ تكون الفروقات بين البدائل كبيرة وتستدعي بذل جهد في الموازنة بين كل هذه التفاصيل مما يجعل عملية شراء مثل هكذا منتجات مرتبطة بدرجة عالية من المخاطرة ومن الأمثلة عليها شراء السيارات وانظمة الصوت.

3. اشرح باختصار العوامل (الداخلية والخارجية) المؤثرة على سلوك المستهلك (11 ن) 01 نقطة لكل عامل (0.5 نقطة لذكر العامل و 0.5 نقطة للشرح)

العوامل الداخلية المؤثرة على سلوك المستهلك :

- الدوافع
- الحاجات
- الشخصية
- الادراك
- الاتجاهات
- التعلم

العوامل الخارجية المؤثرة على سلوك المستهلك:

- الاسرة
- الطبقات الاجتماعية
- الجماعات المرجعية
- قادة الراي
- الثقافة