**探究营销组合(7Ps)对中国化妆品行业大学生满意度的影响**

**—以眼妆为例**

尊敬的先生/女士：

你好，为了探究营销组合7Ps对中国化妆品行业大学生的满意程度,在此征求你的意见建议，填表没有对错之分，只要能够反映你的真实想法就是我们的目的。调查资料仅用于课题研究，我们承诺将对你的个人信息严格保密，并对你的积极参与和支持表示感谢。

1. 你的性别： [单选题] \*

○男 ○女

2. 你的年龄段： [单选题] \*

○18岁以下 ○18-22岁 ○22-25岁 ○25岁以上

3. 你的学历： [单选题] \*

○本科学士学位 ○研究生硕士学位及以上 ○其他

4. 你每月的生活费或收入为：[单选题] \*

○低于£200(1800元) ○£200-£500(1800-4500元) ○£500-£800(4500-7200元)

○£800-£1000(7200-9000元) ○£1000(9000元)以上

5. 你常用的眼妆品牌为：[单选题] \*

○中国品牌(比如完美日记，橘朵) ○日韩品牌(比如3CE，Canmake，Lunasol)

○欧美品牌(比如雅诗兰黛，欧莱雅，CT，Urban ○其他

6. 你最常买的眼妆产品类型是：[单选题] \*

○眼影 ○睫毛膏 ○眼线笔 ○假睫毛 ○眼部打底 ○其他

7. 在一年中，你购买所有类型的眼妆产品的频率为：[单选题] \*

○1-5次 ○6-10次 ○11-15次 ○15次以上

8. 你平均每月花在眼妆产品的费用为：[单选题] \*

○低于£50(450元) ○£50-£100(450-900元) ○£100-£200(900-1800元)

○£200(1800元)以上

9. 你最优先购买眼妆产品的渠道为：[单选题] \*

○实体店 ○网络旗舰店 ○代购 ○其他

10.下面是对7个方面的满意度进行评价，包括Product, Price, Place, Promotion，Physical Evidence, People, Process，每个类别下设置了不同的问题，每个问题的答案由5个量级组成，得分为1-5，分别表示非常不满意、不满意、无所谓、比较满意、非常满意。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 得 分 | 非常不满意 | 不满意 | 无所谓 | 比较满意 | 非常满意 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Product | | | | | |
| 我买眼妆产品是因为我相信品牌质量 |  |  |  |  |  |
| 我买眼妆是因为产品包装 |  |  |  |  |  |
| 我买这些产品是因为上面有偶像的签名 |  |  |  |  |  |
| 我购买产品是为了最新款 |  |  |  |  |  |
| Price | | | | | |
| 我购买产品是因为它们在质量方面物有所值 |  |  |  |  |  |
| 我购买产品是因为它们在数量上物有所值 |  |  |  |  |  |
| 我买眼妆是因为偶尔有价格促销 |  |  |  |  |  |
| 我喜欢平价的眼妆 |  |  |  |  |  |
| Place | | | | | |
| 我喜欢去实体店买，因为对我来说方便容易，我可以有更好的产品选择 |  |  |  |  |  |
| 我喜欢在网上买，因为价格比较好，而且有更多的品牌选择 |  |  |  |  |  |
| 我喜欢去柜台买，因为我可以试妆 |  |  |  |  |  |
| 我喜欢从代购那里买，因为我信任他或她，价格便宜，经常从他或她那里买东西 |  |  |  |  |  |
| Promotion | | | | | |
| 我购买眼妆是因为优惠券或代金券 |  |  |  |  |  |
| 我买一些产品是因为他们有新产品的宣传，比如社交媒体和电视广告 |  |  |  |  |  |
| 我购买该产品是因为该品牌的促销活动或折扣 |  |  |  |  |  |
| 我买这个产品是因为我最喜欢的偶像代言这个产品 |  |  |  |  |  |
| Physical Evidence | | | | | |
| 我买这些产品是因为商店里的环境令人愉快，让我感到舒适 |  |  |  |  |  |
| 我购买产品的原因是网店的装修和布局吸引了我 |  |  |  |  |  |
| People | | | | | |
| 我买这个产品是因为我很快就能得到工作人员或在线客服的问候 |  |  |  |  |  |
| 我购买这个产品是因为工作人员或线上客服提供的服务速度快 |  |  |  |  |  |
| 我购买这个产品是因为工作人员或在线客服清楚地解释了他们的服务 |  |  |  |  |  |
| 我购买这个产品是因为工作人员或在线客服确保任何问题都能有效地解决 |  |  |  |  |  |
| Process | | | | | |
| 我买这个产品是因为它的开门和关门时间适合我的生活方式 |  |  |  |  |  |
| 我购买产品是因为服务流程符合我的期望 |  |  |  |  |  |
| 我买这个产品是因为服务总是很准时 |  |  |  |  |  |
| 我买这个产品是因为我不用等很长时间 |  |  |  |  |  |

11.下面是对商品的整体满意度进行评价

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Customer Satisfaction | 非常不同意 | 不同意 | 无所谓 | 比较同意 | 非常同意 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 我对员工的积极响应和服务的及时性感到满意 |  |  |  |  |  |
| 我对所收到的服务流程和结果感到满意 |  |  |  |  |  |
| 我对我购买的眼妆产品和服务很满意 |  |  |  |  |  |
| 我对我购买的眼妆产品的形象和品牌声誉很满意 |  |  |  |  |  |