形成性考核第一次测验参考答案

一、单选题

1．在生活中，无论个人自愿与否，都会被他人使用、利用或剥削，并用以在市场中获取商业利益的人，属于（ ）。

A. 个人消费者

B. 消费者

C. 被消费者

D. 集团消费者

2．生产消费与生活消费共同构成广义消费的内涵，而狭义消费则专指（ ）。

A. 生活消费

B. 生产消费

C. 精神消费

D. 物质消费

3．由人所处社会环境因素决定的，以生理因素为基础的社会状态下的需要，属于（ ）。

A. 个人消费

B. 社会性消费行为

C. 集团消费

D. 本能性消费行为

4．消费者行为研究的趋势之一是：消费者行为与社会问题的（ ）研究。

A. 互动性

B. 功利性

C. 市场化

D. 双赢性

5．在消费者行为学的研究方法中用以测定个性心理特征的方法是（ ）。

A. 模型法

B. 投射法

C. 访问法

D. 问卷法

6．个体在内外条件刺激下，对某些事物希望得到满足时的一种心理紧张状态被称为（ ）。

A. 需求

B. 动机

C. 驱力

D. 需要

7．最近几年，绿色食品越来越为消费者所青睐，根据马斯洛需要层次论，对于绿色食品的追求属于（ ）。

A. 社交需要

B. 安全需要

C. 尊重需要

D. 生理需要

8．关于负需要的正确表述是（ ）。

A. 目标市场顾客对某些产品或服务的需要出现了下降趋势

B. 目标市场顾客对某种产品从来不感兴趣或漠不关心

C. 某种物品或者服务的目前需要水平和时间等于预期的需要水平和时间的一种需要状况

D. 消费者对某类商品或与该商品相联系某一部分感到厌恶，甚至乐于支出一定的货币进行回避

9.在现有产品或服务不能满足消费者现期需要的情况下存在的是（ ）。

A. 充分需要

B. 无需要

C. 潜在需要

D. 超饱和需要

10．根据动机理论中的驱力理论，决定行为方向的是（ ）。

A. 诱因

B. 习惯

C. 欲望

D. 驱力

11.消费者以追随自己喜爱、崇拜的偶像为主要目标的购买动机是（ ）。

A. 追求审美的购买动机

B. 追求偏好的购买动机

C. 模仿型购买动机

D. 从众型购买动机

12．在人对现实的态度和相应的行为方式中比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征被称为（ ）。

A. 兴趣

B. 能力

C. 性格

D. 气质

13．黏液质的消费者在购物时，表现为（ ）。

A. 不过分注重和强调自己的心理感受，对于购买和使用商品的满意程度不十分苛求

B. 通常主动与售货员进行接触，积极提出问题并进行咨询

C. 通过理智分析做出购买决定，同时善于控制自己的感情

D. 容易感情冲动，经常凭个人的兴趣、偏好，以及对商品外观的好感选择商品

14. 德国教育学家和哲学家斯普兰格认为，人的性格以固有的气质为基础，同时也受（ ）影响。他将人的性格分为6 种类型：即理论型、经济型、审美型、社会型、权力型和宗教型。

A. 文化的

B. 兴趣的

C. 能力的

D. 气质的

15．顺利完成某一活动所必需的主观条件，可直接影响活动效率，并使活动顺利完成的个性心理特征被称为（ ）。

A. 能力

B. 性格

C. 气质

D. 兴趣

二、多选题

1．用现代经济学的观点，可以把人类的消费行为划分为（ ）两大范畴。

A. 生活消费

B. 物质消费

C. 精神消费

D. 文化消费

E. 生产消费

2．在消费者购物活动中，存在两个基本选择要素，它们是（ ）。

A. 便利

B. 服务

C. 地点

D. 商品

E. 时间

3．消费者行为学研究的基本原则有（ ）。

A. 客观性原则

B. 功利性原则

C. 互利性原则

D. 联系性原则

E. 发展性原则

4．在实际应用中，问卷法可以分为（ ）问答。

A. 同步式

B. 封闭式

C. 自由式

D. 单项式

E. 多项式

5．在消费者行为学研究中，常用的研究方法是（ ）。

A. 访问法

B. 观察法

C. 头脑风暴法

D. 模型法

E. 时间序列法

6．关于消费者行为学的研究对象，下列哪些表述是错误的（ ）。

A. 研究消费者心理和行为发展、变化的一般趋势

B. 研究消费者行为中的一般心理和行为规律

C. 研究市场调查与预测的一般方法

D. 研究企业经营策略制定的一般方法

E. 研究消费者在购买行为中的心理现象

7.从商品或服务的角度考察消费者，在同一时空范围内消费者可作出不同的行为反应，按这三种不同反应可把消费者分为（ ）。

A. 家庭消费者

B. 个人消费者

C. 潜在消费者

D. 现实消费者

E. 永不消费者

8．网络促销是一种（ ）的促销，可通过信息和交互式交谈与消费者建立长期良好的关系。

A. 低成本

B. 社会化

C. 强势

D. 高成本

E. 人性化

9．网络营销的特点决定了它不能满足某些特定的消费需求和心理愿望，主要包括（ ）。

A. 荣誉与炫耀性心理需要

B. 全方位了解商品的需求

C. 购物过程中的心理满足

D. 人际交往的心理需要

E. 方便购买的需要

10．关于网络营销表述正确的是（ ）。

A. 为消费者提供了极大的便利与满足，实现了现代营销的宗旨

B. 是具有极大经济潜力和实用价值的全新领域

C. 网络营销根据其实现的方式有广义与狭义之分

D. 网络营销是一种技术手段的革命，也包含了更深层的观念转换

E. 实现了真正的世界市场

11．可持续发展，是指既满足当代人的需要，又不损害后代人满足其需要的能力的发展，是一个涉及（ ）几大系统的复合性发展观念。

A. 自然

B. 生产

C. 社会

D. 经济

E. 消费

12．按照产品与环境的关系可将绿色产品分为（ ）。

A. 中间绿色产品

B. 有形绿色产品

C. 无形绿色产品

D. 绝对绿色产品

E. 相对绿色产品

13．影响绿色消费行为的主要因素有（ ）。

A. 社会时尚

B. 生产水平

C. 消费者自身因素

D. 社会文化因素

E. 绿色教育因素

14．就实质而言，绿色营销是一种（ ）负责任的营销活动。

A. 对企业

B. 对经营

C. 对自然

D. 对生产

E. 对社会

15．绿色消费是一个广义的概念。它是一种以“（ ）”这宗旨，有益于人类健康和社会环境的新型消费方式。

A. 和谐

B. 绿色

C. 环保

D. 自然

E. 健康

16．绿色消费的行为特征是消费者行为特征的发展与延伸，并无本质差异，主要表现为：（ ）等方面。

A. 引致效应

B. 绿色消费的社会性

C. 绿色需要

D. 简约主义

E. 绿色消费的理智性

17．造成消费者利益受损的若干社会发展过程的原因中，除一般所说的经济因素外，还包括（ ）。

A. 法律、法规因素

B. 社会环境

C. 科技发展

D. 公民素质

E. 体制因素

18．消费者监督的主要形式包括（ ）等监督方式。

A. 政府监督机构

B. 组织监督

C. 法律监督

D. 消费者维权活动

E. 舆论监督

19．消费者的自我保护方法主要包括（ ）。

A. 交涉协商

B. 举报投诉

C. 实行三包

D. 假一罚三

E. 法律诉讼

20．消费者权益受损是由内外因素造成的，常见的消费者权益受损的内因有（ ）等。

A. 消费者的陈规陋习与迷信

B. 消费知识不足

C. 观念滞后

D. 趋利心理

E. 信息误导

三、判断题

1．温和的通货膨胀对经济的发展是有利的。

对

错

2．商品的消费数量与消费者的收入水平总是正相关的。

对

错

3．初级群体指的是其成员为了某种特定的目标集合在一起，通过明确的规章制度结成正规关系的社会群体。

对

错

4．满巢期Ⅲ阶段的消费者经济状况最好，可能购买娱乐品和奢侈品，对新产品不感兴趣，也很少受到广告的影响。

对

错

5．中国人的消费具有关系取向、权威取向和他人取向。

对

错

6．网络应用于企业经营时的一个突出的现象是：能使大企业变小，小企业变大，即所有企业在网上均表现为网址和虚拟环境。在消费者心目中缩小中小企业与大企业的差距。

对

错

7．安全性是消费者现阶段网上购物的最大心理疑虑和行为障碍。

对

错

8．在网络营销中，企业营销调研人员无法通过监控在线服务掌握、了解访问者主要浏览哪些企业、哪类产品的主页，挑选和购买何种产品等基本情况。

对

错

9．一个经营良好的网络市场甚至可以做到“零库存”，实现信息时代流通的即时制。

对

错

10．由于我国特殊的经济结构，部分行业的垄断经营色彩浓重，也是对消费者权益构成侵害的重要原因之一。

对

错

11．消费者的自我保护显得尤其重要，能够真正作到有效的保护自我，一般要从两个方面入手：一是提高自我保护手段，二是自我保护的方法。

对

错

12．应当把打假作为盈利手段，打假是公民的责任，也是致富的渠道。

对

错

13．在我国易受假冒伪劣商品伤害的群体主要是老年人与少年儿童群体。

对

错

14．消费者教育的目的在于引导消费者进行正确、健康的消费，在消费过程中保护个人应该享有的权利及社会公共消费利益。

对

错

15．假冒伪劣商品的最终受害者虽然是购买商品的消费者，但在现阶段促成假冒伪劣商品泛滥的原因之一是交易双方的诚信与素质。

对

错

四、简答题

1．企业在进行网络营销时，可采取哪些方面的服务策略？

答题要点：提供良好的服务是实现网络营销的重要环节，也是提高用户满意度和树立网络企业形象的重要方面。企业在进行网络营销时，可采取以下方面的服务策略：  
（1）建立完善的数据库系统。以消费者为中心，充分考虑消费者所需要的服务以及可能要求的服务。  
（2）提供网上自动服务系统。依据用户的需要，自动、适时地通过网络提供服务。  
（3）建立网络消费者论坛。通过网络了解消费者的意见、建议，并进行调查，借以掌握和了解其对于产品特性、品质、包装和样式的想法，协助产品的开发和改造。

2．什么是绿色产品？我国绿色产品消费中存在的主要问题是什么？

答题要点：  
（1）绿色产品。绿色产品是指构成产品的原材料、生产加工过程和产品使用中都不会或很少对环境造成污染的产品，以及比传统的竞争产品更符合保护生态环境或社会环境要求的产品及服务。  
（2）我国绿色产品消费中存在的主要问题有：①消费水平限制；②绿色意识不足；③盲目绿色消费；④绿色体制、绿色传播不足。