

浙江省 2016 年 4 月高等教育自学考试

消费者行为学试题

课程代码:07146

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. “以消费者是一个积极、主动的问题解决者为出发点,试图重点了解消费者是如何形成策略或计划,并在各产品与品牌之间作出决策”体现的是何种消费者行为研究方法?
A. 决策导向研究法
B. 经验导向研究法
C. 行为影响研究法
D. 案例研究法
2. 根据马斯洛的需要理论,人类低层次的需要是
A. 自尊的需要
B. 安全需要
C. 自我实现的需要
D. 生理需要
3. 消费者对所买产品是否适合自己,担心是否能体现自己的形象等问题属于知觉的
A. 功能风险
B. 物质风险
C. 社会风险
D. 心理风险
4. 根据认知相符论,以下认知状态下处于不平衡状态的是
A. P 喜欢 O, O 喜欢 X, P 喜欢 X
B. P 喜欢 O, O 不喜欢 X, P 不喜欢 X
C. P 不喜欢 O, O 不喜欢 X, P 喜欢 X
D. P 不喜欢 O, O 不喜欢 X, P 不喜欢 X
5. 消费者不具有成员资格,但却仰慕和希望加入的群体是
A. 接触群体
B. 渴望群体
C. 背离群体
D. 避免群体

四、简答题(本大题共 4 小题,每小题 6 分,共 24 分)

24. 影响消费者购买行为的因素有哪些?
25. 消费者态度的功能。
26. 哪些产品最有可能成为传递自我概念的符号或象征品?
27. 影响从众的因素有哪些?

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 12 分,共 24 分)

28. 消费者是如何形成对产品质量的知觉的? 对企业开展营销活动有何意义?
29. 消费者不满情绪的表达方式有哪几种? 举例说明企业如何应对消费者的不满或抱怨。

六、案例题(本大题共 2 小题,共 13 分)

品牌该不该找代言,其实是个不容置疑的命题,必须找! 特别是微营销时代,视觉化传播越来越重要。找明星代言,从其推广效果来看,更是长期的,一旦明星出了新闻,品牌被提及和被关注的可能性是无限的。但如果代言的明星出现了负面新闻,被代言的品牌与企业也难免不会“殃及池鱼”。

韩剧《来自星星的你》中有这样一段剧情,艺人千颂伊因“丑闻”而被媒体“围追堵截”,参演的电视剧被换了女主角,代言的广告也被要求赔偿,经纪公司要求与她解约。如今,现实版的剧情由柯震东上演。凭电影《那些年,我们一起追的女孩》成名的柯震东是各大品牌广告的宠儿。有媒体曾统计,作为新生代男星的代表,出道仅三年的柯震东“那些年”曾为肯德基、炫迈口香糖、雪佛兰汽车、妮维雅男士洗面奶等至少十九家企业做过广告。因为吸毒而在公众间掀起巨大舆论风波的他,如今已遭受多个品牌的“追讨”,其中最快采取应急措施的是肯德基,撤下了所有关于柯震东的广告,换上韩国女神全智贤接替,代言肯德基吮指原味鸡。

30. 吸毒事件曝光前肯德基等企业请柯震东代言是否合理? 为什么? (5 分)
31. 结合案例,谈谈企业应如何用名人作广告。(8 分)