



7. 你的朋友新购买了一台手机,觉得非常好用,推荐给了你,于是你也去购买了一台。这属于影响消费者购买行为的
- A. 社会因素                  B. 情境因素                  C. 文化因素                  D. 心理因素
8. 以下哪一种传播方式更具有活力,更容易进入消费者的记忆?
- A. 报纸                          B. 电视广告                  C. 口传                          D. 杂志
9. 根据卡特尔特质论,个体在每个具体的行为中体现出来的个性特点是
- A. 表面特质                  B. 根源特质                  C. 情绪特质                  D. 认知特质
10. 以下哪一点属于消费者满意与消费者态度之间的区别?
- A. 认知因素                  B. 情感因素                  C. 行为倾向                  D. 过去体验

**二、判断题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“ A”,错误的涂“ B”。**

11. 购买者、决策者和使用者都属于消费者。
12. 我国传统文化更倾向压抑人的需要,而不是肯定和强化。
13. 消费者不采取行动意味着对企业行为方式的默许。
14. 不少企业以“弘毅”作为企业精神,反映的是求是务实的思想。
15. 流行不具有社会强制力。
16. 情境、个体和产品之间存在着交互影响。
17. 消费者满意是消费者对产品或服务的期望水平与实际认知水平之间的主观比较。
18. 研究消费行为就是关注获取与购买过程。
19. 有限型决策需要进一步搜集信息,以便在不同的品牌之间做出较为理想的选择。
20. 最适激奋水平如果超过现实水平,个体则会寻求宁静和安逸。

## 非选择题部分

**注意事项:**

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

**三、名词解释题:本大题共 4 小题,每小题 3 分,共 12 分。**

21. 个性
22. 意见领袖
23. 从众
24. 扩展型决策

**四、简答题:本大题共 4 小题,每小题 6 分,共 24 分。**

25. 消费者态度对购买行为有什么影响?
26. 简述消费者行为研究的方法。
27. 动机冲突有哪些类型?
28. 举例说明时间以哪些方式影响消费者决策。

**五、论述题:本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分。**

29. 影响家庭决策方式的因素有哪些?
30. 消费者学习有哪些方法? 这些方法对营销有哪些启示?

**六、案例题:本大题共 2 小题,第 31 小题 6 分,第 32 小题 8 分,共 14 分。**

2021 年 1 月 7 日,自媒体博主“老爸评测-魏老爸”发布了一段视频,曝光了一起疑似“大头娃娃”事件。视频显示,5 月大的孩子在使用“暖婴树”品牌的“益芙灵多效特护抑菌霜”后出现发育迟缓、多毛、脸肿大等现象。孩子经送医后,在医生建议停用婴儿霜后,孩子症状出现好转,因此分析认为该婴儿霜很可能是造成“大头娃娃”的主要原因。而医院此前已出现四个类似状况的宝宝。视频一出在网上引发热议,漳州市成立事件处置工作组依法依规开展调查。

随后,福建省漳州市卫健委网站发布消息:“经有检测资质的第三方机构检测,已确认召回的涉事产品“益芙灵多效特护抑菌霜”和“开心森林一抹舒宝宝皮肤抑菌霜”含有氯倍他索丙酸酯,企业涉嫌生产、销售伪劣产品。涉事企业所在地卫健部门已将有关线索移送公安机关。公安机关已传唤涉事企业主要涉案人员。”

尽管国家和政府对涉事企业采取了严厉惩处,然而这一事件敲响了生命健康安全的警钟,大幅影响了消费者对国产婴幼儿护肤品的高质量安全信心。

31. 消费者如何形成对产品质量的认知? 联系案例,谈谈大头娃娃事件破坏了消费者对婴儿霜的哪方面质量认知。
32. 企业应如何结合消费者对产品的质量推断来进行营销? 如果你是一家销售婴儿霜的企业,产品质量有保障,面对大头娃娃事件,你该如何调整你的营销策略?