

1-

Aşağıdakilerden hangisi "Analitik MİY" in faydalarından biri değildir?

A) önceki alımlara bakarak belli bir müşterinin ihtiyacını karşılayacak ürün ve hizmetleri proaktif bir şekilde sunmak

B) Web sitesini ziyaret eden kullanıcıların profiline bakarak içeriği dinamik bir şekilde kişiselleştirmek ve bu yolla satın alım hızını arttırmak

C) Kurumsal sistem içerisindeki pazarlama, finans, insan kaynakları gibi farklı işletme fonksiyonlarını entegre bir yapıya kavuşturmak

D) Getirilen müşteri değerine dayanarak satış temsilcilerine uygulanan komisyonları ve özendirici uygulamaları kişiselleştirmek

E) Müşterinin geçmişini ve tercihlerini anlayan satış temsilcileri yoluyla en yüksek değeri sağlamak

2-

Aşağıdakilerden hangisi müşteri sadakatinin oluşturulmasında etkili olan temel değişkenlerden biri değildir?

A) Müşteri alışkanlığı

B) Müşteri içgörüsü

C) Müşteri tatmini

D) Müşterilerin risk almaktan kaçınma isteği

E) imaj

3-

"....., Bilgi üretimi. Temini ve üretimi alanlarında etkin olan ve kurumsal davranışları yeni bilgi ve öngörüler çerçevesinde dönüştüren organizasyonlardır.

Yukarıdaki cümledeki boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

A) Değişen organizasyon

B) öğrenen organizasyon

C) Kültürel organizasyon

D) Analitik organizasyon

d) teknolojik organizasyon

4-

Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

A) ilişkisel pazarlama, sadece işletme ile müşteriler arasındaki ilişkileri kapsayan dar kapsamlı bir kavramdır.

B) Pazarlama kavramının kapsamı geçmişten günümüze pek çok kez değişmiş ve Son geline nokta pazarlamanın sadece bir fonksiyonu olmayacağı ve işletmenin tüm birimlerinin pazarlama ve m Odaklı bir anlayışa sahip olması gerektiği noktasına gelinmiştir.

C) Pazarlama en basit tanımıyla müşteri istek ve beklentilerini karşılamaktır.

D) Müşteri İlişkilen Yönelimi (Miy): müşterilerin geri bildirimlerini ve işletmenin müşteri hakkında bildiklerini



esas alan müşteriye bireysel karşılık veren birebir ve ilişkisel pazarlamanın bir uygulaması Olarak kabul edilir.

E) Amerikan Pazarlama Derneği pazarlamayı: kurumsal ve Nihai Müşterilere, ortaklara ve genel olarak topluma değer sağlayacak şekilde değişimi sağlamak üzere ürünlerin hizmetlerin düşüncelerin yaratılmasını, fiyatlandırılmasını dağıtımını ve satış çabalarını planlama ve uygulama Süreci olarak tanımlamaktadır

5-

Müşteri ilişkileri yönetimindeki ilişki kelimesi ile kastedilen aşağıdakilerden hangisidir?

A) Tedarikçiler arasındaki ilişki

B) Müşteri ve tedarikçi arasındaki ilişki

C) Müşteriler arasındaki ilişki

D) İki birey arasındaki ilişki

E) Tüketiciler arasındaki ilişki

6-

Aşağıdakilerden hangisi B2B pazarlarda, müşterilerin işletmeler ile ilişki kurmaya önem verdikleri durumlara örnek olamaz?

A) Ürünün stratejik önem taşıdığı durumlar

B) Ürünün karmaşık olduğu durumlar

C) Finansal riskin yüksek olduğu durumlar

D) Hizmet ihtiyaçlarının Yüksek olduğu durumlar

E) Rutin satın almanın gerçekleştiği durumlar

7-

"Müşteri olumlu ağızdan ağza iletişimde bulunur, işletmeye referans olur ve böylece daha fazla kazanç elde edilmesini sağlar."

Yukarıdaki tanım "müşteri yolculuğu" aşamalarındaki müşteri türlerinden hangisinin açıklamasıdır?

A) Sadık müşteri

B) Tekrarlayan alışverişler yapan müşteri

C) ilk kez alışveriş yapan müşteri

D) Alışverişinin çoğunluğunu aynı işletmeden yapan müşteri

E) Taraftar/Avukat müşteri

8-

Aşağıdakilerden hangisi sanayi çağında hâkim olan kavramlardan biri değildir?



- A) Agresif satış
- B) Kitlesele reklam
- C) Montaj teknoloji
- D) Kitlesele pazarlama
- E) İlişkisel pazarlama

9-

Aşağıdakilerden hangisi müşterileri tanılamak için yapılması gerekenlerden biri değildir?

- A) Toplama
- B) Tanımlama
- C) İlişkilendirme
- D) Bütünleştirme
- E) Eleme

10-

Aşağıdakilerden hangisi siparişin büyüklüğünü artırmaya yönelik bir pazarlama taktiğidir?

- A) yaygın satış
- B) Alt satış
- C) yan satış
- D) Üst satış
- E) Geniş satış

11-

Müşteri yaşam döngüsü süreçlerinden "müşteri elde tutma" oranının hesaplanmasında farklı yöntemler kullanılabilir. **Ticari dönemin sonunda sahip** olduğu müşterilerin sayısını gösteren ve ticari dönemin başında sahip olunan aktif müşterilerin yüzdesi Olarak ifade edilen tutma oranı" aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kâra göre Düzeltilmiş Tutma Oranı
- B) Saf Müşteri Tutma Oranı
- C) Ham Müşteri Tutma Oranı
- D) Satışlara Göre Düzeltilmiş Tutma Oranı
- E) Olgunlaşmış Müşteri Tutma Oranı

12-

Müşteri yaşam döngüsü süreçlerinden "müşteri elde tutma" oranının hesaplanmasında farklı yöntemler kullanılabilir. **İşletmenin koruduğu müşterilere yaptığı** satışların değerini gösteren ve ticari dönemin başında aktif olan tüm müşterilere yapılan satışların değerinin yüzdesi olarak ifade edilen tutma oranı" aşağıdakilerden hangisidir?



a) Satışlara Göre Düzeltilmiş Tutma Oranı

- B) Ham Müşteri Tutma Oranı
- c) Kâra Düzeltilmiş Tutma Oranı
- d) Olgunlaşmış Müşteri Tutma Oranı
- e) Saf Müşteri Tutma Oranı

13-

Aşağıdakilerden hangisi veri madenciliği işlevlerinden biri değildir?

- A) Yakınlık veya Birlik Kuralları
- 3) Tanımlama ve Görselleştirme
- C) Değer Biçme

D) Konumlandırma

- E) Tahmin Etme

14-

" Müşterilerle ilgili işletmenin pazarlama çabaları doğrultusunda kullanabilecek şekle dönüştürebilme yani verilerle ortaya çıkacak sonuçları müşteri edinme, müşteri tutma, ilave satış gibi faaliyetlerin sonuçlarını görecekt ve değerlendirecek biçimde analiz edebilmek", müşteri değeri temelli örgütte çalışanlarda bulunması gereken niteliklerden hangisini ifade etmektedir?

- A) Teknik Nitelikler
- B) İletişim Becerisi

C) Analitik Nitelikler

- D) Sentezleyici Nitelikler
- E) Ayrımcı Nitelikler

15-

Aşağıdakilerden hangisi ücretsiz telefon hatlarının yararlarından biri değildir?

- A) Pazar hakkında bilgi toplanması
- B) Ek ürün satma fırsatı

C) Verilerin kolay dosyalanması

- D) Anında geri bildirim alınması
- E) Müşteri güven artışı

16-

Sadakat planları ile ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi Söylenmez?

- A) pazarlama yatırımı gerektirir.

B) Sürekliliği yoktur.



- C) Yüksek maliyetli olabilir.
- D) Bir çeşit ödüllendirmedir.
- E) Teknoloji yatırımı gerektirir.

17-

Aşağıdaki taahhüt türlerinden hangisi "güven" ile olumlu yönde ilişkilidir?

- A) Alternatif taahhüt
- B) Duygusal taahhüt**
- C) Vadeli taahhüt
- D) Hesaplı taahhüt
- E) parasal taahhüt

18-

Müşteri yaşam döngüsü sürecindeki hangi strateji, "işletme için değerli müşterilerin büyük bölümünü. Müşteri kayıp oranlarını (churn rate) azaltmak suretiyle firmada tutma" amaçlamaktadır?

- A) Müşterileri geliştirme (büyütme)
- B) Müşteri tanılama
- C) Müşteri kazanma
- D) Müşteriyi elde tutma**
- E) Müşteri seçimi

19-

.....MİY.Farklı Müşterilere Farklı Muamele Üretecek ve Sunacak İşlemleri Etkileyen Süreç Değişikliklerine (Diğer Bir İfadeyle Firmanın Günlük Operasyonlarını Etkileyen Süreç Değişikliklerine) Yazılım Kurulumlarına Odaklanır

Yukarıdaki cümlede aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Analitik
- B) Organizasyon
- C) İşbirlikçi
- D) Operasyonel**
- E) Etkileşimli

20-

Müşteri tutmanın yararları ile ilgili aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?



- A) Müşteri yönetim maliyetleri zaman içinde artar
- B) Yüksek fiyat ödemeye razı olma artar.
- C) Müşterinin ilişkide kalma süresi uzadıkça (kıdemi arttıkça) her geçen dönemde müşterinin karlılığı da büyük olasılıkla artar.
- D) Elde tutulmuş müşteriler yeni kazanılmış müşterilere kıyasla genellikle daha kârlıdırlar,
- E) Müşterinin kıdemi arttıkça satın alımları da artar.

21-

Çapraz satış ve üst satış gibi öne çıkan uygulamaları olan müşteri yaşam döngüsü süreci aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Müşteri kaybı
- B) Müşteri bulma
- C) Müşterileri büyütme**
- D) Müşteri küçültme
- E) Müşteri değiştirme

22-

"Kişisel arzu, istek ya da ihtiyaçları için pazarlama bileşenlerini satın alan ya da satın alma kapasitesinde olan gerçek kişiye..... denir."

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Tedarikçi
- B) Satın alma sorumlusu
- C) Müşteri
- D) İç müşteri
- E) Tüketici**

23-

Aşağıdakilerden hangisi müşterilerin şikâyet etme sürecini kolaylaştırmak adına yapılabileceklerden biri değildir?

- A) Sırdaş müşteriler edinme
- B) Ücretsiz telefon hattı hizmeti sunma
- C) Dinleme merkezleri oluşturma
- D) İade prosedürlerini azaltmak**
- E) Değer ve kalite ölçümleri yapma

24-

Aşağıdakilerden hangisi algılanan müşteri değerini arttırma amacıyla uygulanabilecek programlardan biridir?

- A) Müşteri görüşleri



- B) Müşteri şikâyetleri
- C) Müşteri kulüpleri
- D) Müşteri hizmetleri
- E) Müşteri ilişkileri

25-

Müşterinin talep ve isteklerinin karşılanması, uygun koşullar sunulması, ürüne ilişkin kalite algısının beklentilerine eşit veya beklentilerinin üzerinde olması halinde yaşayacağı mutluluk veya haz durumudur."

Yukarıdaki tanım aşağıdaki hangi kavramı açıklamaktadır?

- A) Müşteri memnuniyeti**
- B) Müşteri algısı
- C) Müşteri satın alma niyeti
- D) Müşteri sadakati
- E) Müşteri değeri

26-

Müşteri kulüpleri" aşağıdaki "müşteri tutma modellerinden" hangisinin kapsamına girmektedir?

- A) Beklentileri arttırma
- B) Algılanan müşteri değerini arttırma**
- C) Performansı arttırma
- D) Müşterileri hoşnut etme (yüksek memnuniyet)
- E) Beklentileri düşürme



27. Belli bir işletmenin belirli bir marka ürününü ticari ya da kişisel amaçları için satın alan ya da alabilecek kişi ya da kuruluşa denir?

|-Müşteri

28. “Müşteri kulüpleri” aşağıda “müşteri tutma modellerinden” hangisinin kapsamına girmektedir?

|-Algılanan Müşteri Değerini Arttırma

29. Aşağıdakilerden hangisi ücretsiz telefon hatlarının yararlarından biri değildir?

|-Verilerin Kolay Dosyalanması

30. Aşağıdakilerden hangisi sanayi çağına hakim olan kavramlardan biri değildir?

|-İlişkisel Pazarlama

31. Kredi kartı başvurularını düşük, orta ve yüksek risk grubu olarak ayırmak veya segmentasyon yapmak, veri madenciliği işlevlerinden hangisine örnektir?

|-Sınıflandırma

32. Aşağıdakilerden hangisi müşteri sadakatının oluşturulmasında etkili olan temel değişkenlerden biri değildir?

|-Müşteri İçgörüsü

33. Evlilik, bebek sahibi olma, emeklilik vb. gibi durumlar genellikle insanların ihtiyaçlarında değişikliklere yol açar. Yukarıda ki ifade 'müşteri ihtiyaçlarının özelliklerinden' hangisi ile ilgilidir?

|-Müşteri İhtiyaçları Dinamiktir ve Zaman İçinde Değişebilir.

34. Müşteri yaşam döngüsü süreçlerinden 'müşteri elde tutma' oranının hesaplanmasında farklı yöntemler kullanılabilir. Ticari dönemin sonunda ve ticari dönemin başında sahip olunun aktif müşterilerin yüzdesi olarak ifade edilen tutma oranı?

|-Ham Müşteri Tutma Oranı

35. Müşterilerle ilgili verileri işletmenin pazarlama çabaları doğrultusunda kullanabilecek şekilde dönüştürebilme yani verilerle ortaya çıkabilecek sonuçları müşteri edinme, müşteri tutma, ilave satış faaliyetlerin sonuçlarını görece ve değerlendirecek biçimde analiz edebilmek, müşteri değeri temelli örgütte çalışanlarda bulunması gereken niteliklerden hangisini ifade etmektedir?

|-Analitik Nitelikler

36. Aşağıdaki taahhüt türlerinden hangisi 'güven' ile olumlu yönde ilişkilidir?

|-Duygusal Taahhüt