

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

AUZE F

DON'T ASK QUESTIONS, JUST FOLLOW...

SINCE 2020

AUZE F

E-TİCARET VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

2025

BÜTÜNLEME SORULARI



SKYMOON PDF

DON'T ASK QUESTIONS, JUST FOLLOW...

SINCE 2020

1. Aşağıdaki ihtiyaçlardan hangisi Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde en üstte yer alır?

- A) Yeme içme
- B) Güvenlik
- C) Değer görmek
- D) Sevmek ve sevilme
- E) Kendini gerçekleştirmek

2. "Ya sen kazanacaksın ya da ben" diyen biri yaşadığı anlaşmazlıkta hangi çatışma yönetim stilini uyguluyordur?

- A) Kaçma
- B) Uzlaşma
- C) Rekabet
- D) Ödün verme
- E) İş Birliği

3. Aşağıdakilerden hangisi bir duyum değildir?

- A) Beğenme
- B) Dokunma
- C) İşitme
- D) Tatma
- E) Koklama

4. Aşağıdakilerden hangisi tutum konusu ile ilgili bilgilerin yer aldığı öğedir?

- A) Bilişsel öge
- B) Duygusal öge
- C) Davranışsal öge
- D) Davranış niyeti
- E) Sezgisel öge

5. Aşağıdakilerden hangisi beş büyük kişilik özelliğinden biri değildir?

- A) Öz-güven
- B) İçer dönüklük
- C) Sorumluluk / vicdanlılık
- D) Deneyime açıklık
- E) Uyumluluk

6. Mercedes marka arabalar konforlu oldukları gibi aynı zamanda gücü ve statüyü de simgelemektedir. Öyle ki Mercedes kullanan bireyin o markayla ilişkilendirilmiş birtakım kişilik özellikleri olduğu varsayımına dayanarak reklam stratejileri de bu bilgiler ışığında belirlenmektedir. Burada bahsi geçen ve vurgulanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Marka benliği
- B) Marka kişiliği
- C) Marka sembolü
- D) Kişisel imaj
- E) Güç sembolü

7. Markette ürün seçerken ürünleri fiyat performansına göre seçen kişinin öncelikle hangi güdüler ile hareket ettiği söylenebilir?

- A) Negatif güdüler
- B) Nötr güdüler
- C) Yüksek öncelikli güdüler
- D) Düşük öncelikli güdüler
- E) Pozitif güdüler

8. Hofstede'ye göre çatışmalarda kazanmanın önemli bir değer olduğu kültür tipi için aşağıdakilerden hangisi kesin olarak söylenebilir?

- A) Hoşgörü düzeyi zayıftır.
- B) Eril kültürdür.
- C) Kısa dönem odaklıdır.
- D) Dişil kültürdür.
- E) Uzun dönem odaklıdır.

9. Markanın imajı tüketicinin zihninde taze kalsın ve hatırlanması kolay olsun diye sık reklam vermek uygulanan reklam stratejilerinden birisidir.

Bu strateji izlenirken tutumların hangi özelliğinden faydalanılmaya çalışılmıştır?

- A) Karmaşıklık
- B) Zorluğu
- C) Ulaşılabilirliği
- D) Resmedilebilirliği
- E) Tutarlılığı

10. A marka ilaç Ali'nin kendisini daha iyi hissetmesini sağlamak ve Ali işlerine daha fazla konsantre olabilmektedir. Diğer taraftan ilacın saç dökme özelliği olduğundan mütevellit bazı kullanıcılar ilgili platformlarda ürün ile ilgili olumsuz görüşler paylaşmışlardır. Bu durumda Ali ne yapmalıdır? Heider'in

Kuramı'na göre, müşteri için iki seçenek vardır: ya ilaca karşı tutumunu değiştirecek ya da tüketici yorumlarına karşı.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Marka
- B) Kişilik
- C) Denge
- D) Karar Verme
- E) Bilişsel Çelişki

11. Aşağıdakilerden hangisi müşteri davranışlarını etkileyen psikolojik faktörlerdendir?

- A) Çevre
- B) Motivasyon
- C) Siyasi durumlar
- D) Zaman
- E) Bütçe

12. Schwartz'ın değerler sınıflamasında, aşağıda yer alan değerlerden hangisi diğerlerine göre farklı bir sınıflandırmaya aittir?

- A) Hakimiyet
- B) Kontrol
- C) Güç
- D) Haz
- E) Sosyal statü

13. Aşağıdakilerden hangisi Herzberg'in çift faktör kuramında bahsi geçen hijyen faktörlerden biri değildir?

- A) Temizlik
- B) Ücret
- C) İş arkadaşları
- D) Kendini geliştirme imkanı
- E) Çalışma koşulları

14. Aşağıdaki disiplinlerden hangisinin odak noktası kültürel çalışmalardır?

- A) Sosyoloji
- B) Ekonomi
- C) Sosyal Hizmetler
- D) Sosyal Psikoloji
- E) Antropoloji

15. Sol yarım küresi baskın olan bireylere hitap edebilmek adına firmalara tanıtımlarında aşağıdaki hususlardan hangilerine dikkat etmeleri önerilir?

- A) Renk kullanımına dikkat etme
- B) Estetiğe önem verme
- C) Görsellere yer verme
- D) Çok fazla yazılı metinden kaçınma
- E) Detay bilgiler paylaşma

16. Seçici algılama belirli unsurlara yönlendirilmesi ile ilgilidir. Yukarıda boş bırakılan yere gelebilecek en uygun ifade aşağıdakilerden hangisidir?

- A) algının
- B) dikkatin
- C) düşüncenin
- D) becerinin
- E) motivasyonun

17. Müşteri: "Bu ürün neden daha pahalı?"
Satış Danışmanı: "Siz sorun diye hanımefendi"
Transaksiyonel Analiz çerçevesinde değerlendirildiğinde, yukarıdaki diyalogda satış danışmanı hangi benlikten konuşmaktadır?

- A) Eleştirel ebeveyn benlik
- B) Koruyucu ebeveyn benlik
- C) Dalgacı benlik
- D) Çocuk benlik
- E) Yetişkin benlik

18. A bölgesinde yaşayan insanlar için bir gruba ait olmak çok önemlidir ve grubun çıkarları bireysel çıkarlardan önce gelir. Bahsi geçen bu A bölgesindeki kültürel yapı ile ilgili aşağıdaki yorumlardan hangisi kesinlikle doğrudur?

- A) Toplulukçudur.
- B) Güç mesafesi yüksektir.
- C) Belirsizliğe toleransı yüksektir.
- D) Uzun dönem odaklıdır.
- E) Eril özellikler gösterir.

19. Klasik koşullanma deneyinde, deneyin sonunda zil köpek için nasıl bir uyarıcıdır?

- A) Koşullu tepki
- B) Koşulsuz tepki
- C) Koşulsuz uyarıcı
- D) Doğal uyarıcı
- E) Koşullu uyarıcı

20. Müşteri: "Bu ürün neden daha pahalı acaba?"
Satış Danışmanı: "Kumaşından dolayı beyefendi"
Transaksiyonel Analiz çerçevesinde değerlendirildiğinde, yukarıdaki diyalogda müşteri hangi benlikten konuşmaktadır?

- A) Uslu çocuk
- B) Eleştirel ebeveyn
- C) Koruyucu ebeveyn
- D) Yetişkin
- E) Asi çocuk