

HİZMET PAZARLAMASI ANADOLU 11.06.2023 FİNAL

1) Aşağıdakiler hangisi hizmet pazarlamasında yer alan hizmet süreci aşamalarından **biri değildir?**

iyileştirme

2)

I. Prosedürler

II. Fiziksel tasarım unsurları

III. Çalışanlar

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri süreç tasarımında belirleyici olan unsurlardandır?

II ve III

3) Aşağıdakilerden hangisi hizmet pazarlamasında süreçlerin temel bileşenlerinden **biri değildir?**

Satıcılar

4) İşletmenin müşterileri hedef alan pazarlama çabalarına ne ad verilir?

Dışsal pazarlama

5) Aşağıdakilerden hangisi geleneksel 4P'ye sonradan eklenen 3P'den biridir?

Fiziksel kanıtlar

6) İnsan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik eş zamanlı olarak elde edilen, üretilen ve tüketilen, stoklamaya ve taşımaya elverişli olmayan, mülkiyet aktarımının olmadığı soyut yapıdaki bir faaliyet veya fayda aşağıdakilerden hangisidir?

Hizmet

7) Hizmetlerin _____ özelliği pazarlama stratejileri bakımından arz ve talep dengesini zorlayan bir durumdur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri hangisi doğru aşağıdakilerden tamamlar?

stoklanamama

8) Ödüller, sertifikalar, kullanım talimatları ve fiyat göstergeleri aşağıdaki hizmet ortamını oluşturan değişkenlerin sınıflandırmasının hangi grubunda yer alır?

Dışsal soyut değişkenler

9) Fiyattaki bir birim değişimin talepte ortaya çıkardığı birim değişime ne ad verilir?

Fiyat elastikiyeti

10) Aşağıdakilerden hangisi fiziksel unsurlarla hizmet ortamı oluşturmada etkili olan faktörlerden **biri değildir?**

Konumlandırma

11) İlişkisel pazarlama ve dolayısıyla müşteri ilişkileri yönetimi, müşteriler hakkında daha fazla bilgi toplayarak onu daha iyi anlamak istemektedir; fakat daha fazla bilgi toplama isteği ____ sorunlarını gündeme getirmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru tamamlar?

mahremiyet

12) Aşağıdakilerden hangisi hizmetlerin pazara pazardan çekildikleri zamana kadar geçtiği dönemlerden **biri değildir?**

Prestij

13) İş ve hizmet ortamında yer alan somut unsurların daha kolay kullanılmasını sağlamak amacıyla insanın fiziki yapısına uygun tasarlanmasına ne ad verilir?

ergonomi

14) Aşağıdakilerden hangisi Parasuraman ve arkadaşları tarafından oluşturulan hizmet kalitesi modelinde müşterilere ilişkin kısımda yer almaktadır?

Algılanan hizmet

15) Hizmet işletmelerinde çalışan malzeme tedarikçilerinden ve müşterilere hizmet sunumu yapanlara doğru uzanan sistemde yapılan pazarlama çabalarına ne ad verilir?

içsel pazarlama

16) Hizmet verenin işi doğru şekilde yapabileceğine dair oluşan kanaattir. Problem çıktığında çözüleceğine, hizmet veren kişilerin işin ehli olduklarına ait düşüncedir. Çalışanların bilgi ve nezaketi de bu boyut içinde değerlendirilir.

Yukarıdaki parçada bahsedilen ServQual ölçeği boyutu aşağıdakilerden hangisidir?

Güvence

17) Aşağıdakilerden hangisi pazar bölümlendirmede kullanılan kriterlerden biri **değildir?**

Popülerlik

18) Bir otelin "evinizdeki rahatlık" sloganı ile tüketicilere verdiği "konakladığınızda kendinizi evinizde gibi rahat hissedeceksiniz" mesajı aşağıdaki hedef pazar seçim stratejilerinden hangisi ile ilgilidir?

Konumlandırma

19)

I. Artırıcı

II. Engelleyici

III. Başlatıcı

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri tüketicinin hizmet sürecine katılımını etkileyen faktörlerdendir?

I ve II

20) Hizmet sürecinde yenilik yapmak "yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeleri" belirlemek amacıyla 2005 yılında OECD Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan ve TÜBİTAK tarafından yayınlanan "Oslo Kılavuzu'nda yenilik türü olarak belirlenen dört yenilik türünden yararlanılır.

Buna göre aşağıdakilerden hangisi Oslo Kılavuzu'nda yer alan yenilik türlerinden biridir?

Organizasyonel yenilik

21) Hizmetlerde inovasyon yapmanın işletmeye sağladığı faydalarla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

Değer yaratma kapasitelerini azaltır.

22) Hizmet işletmelerinde gerçekleştirilen pazarlama iletişim çabalarının (örneğin TV reklamları, internet reklamları, ürün yerleştirme çabaları, promosyonlar) amaçlanan hedefe ulaşma derecelerini ölçmeye çalışan denetim türü aşağıdakilerden hangisidir?

Etkinlik denetimleri

23) Hizmet üretimi ve sunumu sürecinde birçok noktada üretilen hizmetin kalitesiz olmasını ya da kalitesiz algılanmasını, nedenleriyle birlikte açıklayabilen yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

Boşluk Analizi

24) Müşterinin yaşadığı sürece bir üründen alacağı miktarın parasal karşılığı aşağıdaki kavramlardan hangisiyle ifade edilir?

Müşteri yaşam boyu değeri

25) Ortamdaki koku ile müziğin uyumlu ve kalite algısını destekleyici olması hizmet ortamını oluşturan değişkenlerden hangisiyle ilgilidir?

Duyusal tasarım

26)

- I. Kârlılık denetimi
- II. Çevresel koşullar
- III. İşaretler, semboller ve yapay malzemeler

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri hizmet ortamının unsurlarındandır?

II ve III

27) Tüketicilerin kişilikleri, algıları, öğrenme süreçleri, tutumları ve değer yargıları gibi unsurlar pazar bölümlendirmesinin aşağıdaki hangi kriterleri kapsamına girmektedir?

Psikografik faktörler

28)

- I. Etkileyici
- II. Satın alıcı
- III. Karar verici
- IV. Başlatıcı

Yukarıdakilerden hangisi hangileri tüketicilerin oynadığı rollerdendir?

I, II, III ve IV

29) ____ denetimde, işletme dışından bir denetim esastır. Diğer denetim türlerinden farklı olarak bu denetim profesyonel bir pazarlama danışmanlık ya da denetim firmasına yaptırılmalıdır. Bunun sebebi ise, iç kaynaklı denetimlerde zaman zaman duygusallık ve mesleki körlük sebebiyle bazı hususların görülememesi ya da üzerine gidilememesidir.

Yukarıdaki parçada boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

Stratejik

30) Aşağıdakilerden hangisi ilişkisel pazarlamanın bileşenlerinden biri değildir?

Taktik

31) Alıcıların her ürettiği alacakları varsayımını esas alan yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

Üretim yaklaşımı

32) Aşağıdakilerden hangisi kâr amacı gütmeyen hizmetlerden biridir?

yardım kuruluşlar

33) Aşağıdakilerden hangisi hizmetlerin sınıflandırılmasında profesyonel insan kaynağı hizmetleri kapsamında yer alır?

Sağlık hizmetleri

34) Ürün tasarımı veya ambalajı, konumlandırma, pazarlama iletişimi veya ödeme yöntemlerinde önemli değişiklikler ne tür yenilik kapsamı içerisinde ele alınır?

Pazarlama yeniliği

35) Hizmet personelinin hizmet üretimine katılımının orta ve müşteri katılımının yüksek olduğu hizmet grubu aşağıdakilerden hangisidir?

Dış tedavisi

36) Müşteri memnuniyeti, hizmet kalite algıları, müşteri kazanma ve kaybetme sebepleri, müşteri şikayetleri, şikâyet etmeme sebepleri ve çalışanların memnuniyeti gibi göstergelerin hesaplandığı analiz aşağıdakilerden hangisidir?

Niteliksel analizleri

37) Ağıdakilerden hangisi satın alma sürecinde etkili olan psikolojik faktörlerden biridir?

Öğrenme

38) Aşağıdakilerden hangisi süreç performansı ölçümünde kullanılan unsurlardan biri değildir?

Pazar büyüklüğü

39) Hizmet ortamı tasarımında etkili olan faktörlerden işlevsellik ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

Hizmet sunumunu gerçekleştirmede bir sınırlılık oluşturur.

40) Aşağıdakilerden hangisi internet üzerinden hizmet veren işletmelerin, markaların internet sitelerinin özelliklerinden biridir?

Kullanıcı dostu olması

41) I. Sektör analizi

II. Rakip analizi

III. Bölge analizi

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri rekabet analizinin boyutlarındandır?

I ve II

42) Aşağıdakilerden hangisi ilişkisel pazarlamanın ve dolayısıyla müşteri ilişkileri yönetiminin doğuşuna neden olan gelişmelerden biri değildir?

Sürekli müşterilerin daha az önemli olduğu düşüncesinin yaygınlaşması

43) Pazarlama anlayışının gelişim sürecinde ilk anlayış aşağıdakilerden hangisidir?

Üretim anlayışı

44) ____ işletmeye zaman ve maliyet bakımından avantaj kazandırdığı gibi müşterilerin memnuniyetlerinde de bir artı sağlamaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

Yenilikler

45)

I. Müşterilerin geçmiş tecrübeleri

II. Toplumsal ihtiyaçlar

III. Çevreden duyulan her şey

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri hizmet ile ilgili beklentileri oluşturmaktadır?

I ve III

46) Müşterilerin "aldığım ürünle sağladığım yarar, ödediğim parayla; katlandığım zahmete değdi" sözü ile ifade edilmek istenen duyguya ne ad verilir?

Müşteri değeri

47) Aşağıdakilerden hangisi müşterilerin değer olarak algıladığı şeyler arasında yer alan "algılanan değerler" kapsamındaki değerlerdendir?

Duygusal değer

48) Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri yönetiminin faydalarından biri değildir?

Müşteri kaybını fark etme

49) Hizmet ortamının tasarımında etkili olarak kullanılan başlıca değişkenlerden, "işletme büyüklüğü ve itibar" aşağıdaki sınıflamalardan hangisinin grubunda yer alır?

Dışsal soyut değişkenler

50) Mal ve hizmetlerin alınıp satıldığı, el değıştirdiği, ürünlere erişilebilen mekânlara ne ad verilir?

Pazar

51) Hizmet pazarlama faaliyetlerinin denetim sürecinin son aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

Hedefler ve/veya performansla ilişkin düzeltici önlemler

52) _____ doğrudan kuruluşun dış müşterilerinden gelen talep üzerine başlayan ve dış müşteriye bir mal ya da hizmet sunulmasını sağlayan süreçler (üretim, pazarlama, satış) gibi isimler alan ve müşterinin bir ihtiyacını karşılayan, müşterilerle karşı karşıya gelen personelin gerçekleştirdiği süreçlerdir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

Temel süreçler

53) Hizmet işletmelerinde insan kaynakları planlaması yapabilmek için ilk olarak aşağıdakilerden hangisinin yapılması gerekir?

İş analizi

54) İşletmeyi temsil ettiği kabul edilen bir satış elemanı tarafından müşteri ile birebir iletişim kurularak yapılan satış çabalarına ne ad verilir?

Kişisel satış

55) Müşterinin hizmet veren işletmenin unsurlarının bir ya da birkaçından, duyu organlarının bir ya da birkaçıyla mesaj alması şeklinde gerçekleşmesine ne ad verilir?

Temas

56) Dikey örgütün özellikleriyle ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

Karar verme mekanizmaları çok hızlı işlemektedir.

57) Müşterilerin hizmet sunulan ortama girdikten sonra karşılaştıkları uyarıcılar aşağıdakilerden hangisidir?

İç değişkenler

58) _____ hizmet ortamını ilk kez ziyaret eden ve self-servis hizmet almak durumunda olan müşteriler için ilk temas anlamına geldiği için daha da ön plana çıkmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

İşaretler ve semboller

59) Aşağıdakiler hangisi hizmet pazarlamasında yer alan hizmet süreci aşamalarından biri değildir?

Sebep