

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Đáp án:      Đề 1:                       Đề 2:                       Mã đề:

Môn thi:      HÀNH VI KHÁCH HÀNG

Khóa/Lớp:    K24C                      - Học kỳ:    2                      - Năm học:    2019-2020

Thời gian thi: 45 phút ; 60 phút ; 75 phút ; 90 phút ; 120 phút

Hình thức thi: Tự luận       Trắc nghiệm       Tự luận + Trắc nghiệm

Được sử dụng tài liệu                       - Không sử dụng tài liệu

Giảng viên biên soạn đề  
(Ký và ghi rõ họ tên)



ThS. Nguyễn Thị Bích Nguyễn  
Trưởng Khoa/Bộ môn duyệt  
(Ký và ghi rõ họ tên)



**PHẦN I – TRẮC NGHIỆM (4 điểm)**

**BẢNG TRẢ LỜI TRẮC NGHIỆM**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	A	C	C	D	C	B	D	A	C	B	A	B	B	B	A	D	C	A	D

**PHẦN II – TỰ LUẬN (6 điểm)**

**Câu 1 (3 điểm):** Trình bày cụ thể đặc điểm các bước trong quy trình ra quyết định của người tiêu dùng (2 điểm). Phân tích một ví dụ minh họa dựa trên kinh nghiệm của bạn khi mua sắm một sản phẩm bất kỳ (1 điểm).

- Chỉ liệt kê các bước trong quy trình ra quyết định của người tiêu dùng (1 điểm)
- Có trình bày chính xác từng bước trong quy trình (1 điểm)
- Phân tích ví dụ minh họa chính xác từng bước (1 điểm)

**Câu 2 (3 điểm):** Hãy liệt kê các yếu tố Cá nhân có tác động đến hành vi người tiêu dùng (1 điểm). Khi mua điện thoại di động thì người tiêu dùng thường bị tác động bởi những yếu tố Cá nhân nào? Hãy phân tích ví dụ để thấy được các tác động đó? (2 điểm)

- Liệt kê đầy đủ các yếu tố Cá nhân có tác động đến hành vi người tiêu dùng (1 điểm)
- Phân tích chính xác tối thiểu 2 yếu tố Cá nhân tác động đến người tiêu dùng khi mua điện thoại di động (2 điểm)