Adı Soyadı: Sınıfı: No:

1. Müşteri tiplerinden 5 tane yazınız. (20 Puan)

-

-

-

-

-

1. Müşteri ilişkileri yönetiminin bileşenleri nelerdir? Yazınız. (10 Puan)
2. Öğrenme nedir? Tanımlayınız. (10 Puan)
3. Saç boyama işleminin bütün aşamalarının anlatılmasını isteyen ve renklerin kusursuz şekilde uygulanmasını talep eden müşteri tipi hangisidir? (10 Puan)
4. Müşterilerin demografik yapısı kaça ayrılır? Maddeler halinde yazınız. (20 Puan)

-

-

-

-

1. Tüketici davranışlarını etkileyen kişisel faktörler nelerdir? (20 Puan)

-

-

-

-

-

1. Sorgulayan, araştıran, işe yarayacak ürünü en uygun fiyata bulmayı amaçlayan müşteri çeşidi hangisidir? (10 Puan)

Başarılar dilerim.