



758B

758
B

نام

نام خانوادگی

محل امضاء



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
سازمان سنجش آموزش کشور

اگر دانشگاه اصلاح شود مملکت اصلاح می‌شود.

امام خمینی (ره)

آزمون دانش‌پذیری دوره‌های فراگیر «کارشناسی ارشد» دانشگاه پیام نور

رشته‌ی مدیریت MBA (کد ۱۴۱)

مدت پاسخگویی: ۱۲۰ دقیقه

تعداد سؤال: ۹۰

عنوان مواد امتحانی، تعداد و شماره سؤالات

ردیف	مواد امتحانی	تعداد سؤال	از شماره	تا شماره
۱	تئوری‌های مدیریت (۱)	۳۰	۱	۳۰
۲	مدیریت استراتژیک	۳۰	۳۱	۶۰
۳	زبان تخصصی MBA	۳۰	۶۱	۹۰

آذر ماه سال ۱۳۹۱

استفاده از ماشین حساب مجاز نمی‌باشد.

- ۱- در رهیافت کمی و سیستمی به ترتیب فرض انسان چگونه است؟
 (۱) پیچیده - پیچیده (۲) عقلایی - پیچیده (۳) عقلایی - خود شکوفا (۴) پیچیده - خود شکوفا
- ۲- تفکیک ساختار مفاهیم و پدیده‌ها از روش‌های کدام دیدگاه در مورد سازمان است؟
 (۱) تفسیری (۲) کلاسیک (۳) نوگرایی (۴) فرا نوگرایی
- ۳- در کدام مرحله از چرخه‌ی حیات سازمان‌ها، مدیریت شیوه‌های نوینی را برای حفظ بازار خود جستجو کرده و فرصت‌های جدیدی را پیگیری می‌کند و جابه‌جایی کارکنان افزایش می‌یابد؟
 (۱) رسمیت و کنترل (۲) افول (۳) شکل‌گیری اولیه (۴) پیچیده شدن ساختار
- ۴- کدام مدل اثربخشی بر افراد و کنترل تأکید دارد؟
 (۱) هدف عقلایی (۲) روابط انسانی (۳) فرآیند داخلی (۴) سیستم‌های باز
- ۵- کدام شبکه ارتباطی رسمی دارای سرعت کم، دقت ضعیف، روحیه افراد خیلی خوب و فاقد ساختار ارتباطی پایدار است؟
 (۱) دایره‌ای (۲) ستاره‌ای (۳) سه شاخه (۴) همه جانبه
- ۶- عبارت «اگر می‌خواهید کارکنانی خلاق و کارآفرین داشته باشید به جای تعیین کارهایی که باید انجام بدهند، به آن‌ها بگویید چه کارهایی را نباید انجام بدهند.» بیانگر کدام سیستم کنترلی است؟
 (۱) تعاملی (۲) ارزشی (۳) تشخیصی (۴) تحدیدی
- ۷- در کدام سبک هماهنگی و سازماندهی، ارتفاع سلسله مراتب و درجه تمرکز زیاد و حیطه نظارت محدود است؟
 (۱) میانه رو (۲) اقتضایی (۳) مشارکتی لیبرال ماب (۴) بوروکراتیک محافظه‌کار
- ۸- در نظریه‌ی هدف‌گذاری کدام مورد جزو تعدیل‌کننده‌ها محسوب می‌شود؟
 (۱) هدایت (۲) میزان تلاش (۳) دشواری و پیچیدگی کار (۴) وضوح و روشنی اهداف
- ۹- کدام استراتژی محیطی با حصول اطمینان از اینکه عرضه مواد اولیه کافی بوده و ستاده‌ها نیز جذب بازار خواهند شد، احتمال توقف در عملیات سازمان را کاهش خواهد داد؟
 (۱) ایمن‌سازی (۲) ائتلاف (۳) سهمیه‌بندی (۴) جذب عوامل تهدیدکننده
- ۱۰- طبق مدل رشد سازمانی لاری گرینر بعد از رشد از طریق هماهنگی، کدام بحران بروز می‌کند؟
 (۱) استقلال (۲) رهبری (۳) کنترل (۴) تشریفات زائد
- ۱۱- رابطه‌ای که به موجب انجام وظایف یک فرد یا واحد با افراد یا واحدهای دیگر برقرار می‌شود بیانگر کدام نوع اختیار است؟
 (۱) صنفی (۲) ستادی (۳) کارکردی (۴) مدیریتی
- ۱۲- کدام سازوکار هنگامی که تفکیک زیاد باشد بهترین کارایی را دارد؟
 (۱) استفاده از گروه‌های ضربت (۲) تدوین قواعد و رویه‌ها (۳) ارجاع سلسله مراتبی (۴) برنامه‌ریزی
- ۱۳- طبق یافته‌های وودوارد پیچیدگی و تمرکز در شرکت‌هایی با تولید واحدی به ترتیب چگونه است؟
 (۱) زیاد - کم (۲) زیاد - زیاد (۳) کم - زیاد (۴) کم - کم
- ۱۴- طبق نظر پرو مسائلی که فقط به طور شهودی، حدسی و یا با تجربیات غیر تحلیلی مورد بررسی قرار می‌گیرند مستلزم کدام تکنولوژی می‌باشند؟
 (۱) تکراری و مهندسی (۲) هنری و صنعتگرانه (۳) مهندسی - غیر تکراری (۴) هنری و صنعتگرانه و غیر تکراری
- ۱۵- در تکنولوژی واسطه‌ای رسمیت و پیچیدگی به ترتیب چگونه است؟
 (۱) زیاد - زیاد (۲) زیاد - کم (۳) کم - زیاد (۴) کم - کم
- ۱۶- تنوع در محصول یا بازار، معیار اصلی تعیین‌کننده به کارگیری کدام ساختار است؟
 (۱) حرفه‌ای (۲) بخشی (۳) ماشینی (۴) ادھوکراسی
- ۱۷- «احتمال تغییر اوضاع و شرایط» و «ترس از قبول خطا در برابر دیگران» به ترتیب به کدام عوامل تعهد احساسی و اجتماعی مربوط می‌شوند؟
 (۱) روان‌شناختی - اجتماعی (۲) اجتماعی - اجتماعی (۳) سازمانی - اجتماعی (۴) سازمانی - روان‌شناختی
- ۱۸- اگر برای سازمان هماهنگ ساختن امور و استفاده بهتر از زمان محدود اهمیت داشته باشد کدام سازماندهی مناسب‌تر است؟
 (۱) جغرافیایی (۲) الگوی خزانه‌ای (۳) بر مبنای هدف (۴) بر مبنای فراگرد
- ۱۹- تفکیک عمودی، جغرافیایی و افقی در دانشکده‌ها به ترتیب چگونه است؟
 (۱) کم - کم - بسیار زیاد (۲) زیاد - کم - کم (۳) زیاد - کم - بسیار زیاد (۴) بسیار زیاد - زیاد - بسیار کم
- ۲۰- مطالعات دانشگاه استون کدام مورد را عامل اصلی تعیین ساختار سازمانی معرفی کرد؟
 (۱) فرهنگ سازمان (۲) اندازه سازمان (۳) استراتژی (۴) تکنولوژی

- ۲۱- اگر پاسخ به سؤال «آیا زمان کافی برای تحقیق و تأمل در مورد مسأله وجود دارد؟» خیر باشد مدیر از کدام شیوه برخورد با مسأله استفاده می‌کند؟
 (۱) ترس (۲) تغییر آرام (۳) اجتناب آرام (۴) اجتناب دفاعی
- ۲۲- موجود زنده استعاره کدام دیدگاه در مورد سازمان است؟
 (۱) کلاسیک (۲) تفسیری (۳) نوگرا (۴) فرا نوگرا
- ۲۳- در کدام روش برنامه‌ریزی به طور رسمی افرادی برای ترسیم ناگوارترین حالت رخدادهای آتی، مأموریت می‌یابند و برای مواجهه با حالات ناگوار، راه‌کارهای مناسبی برنامه‌ریزی می‌شوند؟
 (۱) اقتضایی (۲) اضطراری (۳) بر مبنای استثنا (۴) بر مبنای هدف و نتیجه
- ۲۴- به طور ویژه برنامه‌ریزی با کدام وظیفه مدیریتی رابطه‌ای نزدیک دارد؟
 (۱) تصمیم‌گیری (۲) سازماندهی (۳) هدایت (۴) کنترل
- ۲۵- کدام یک، از نظریه پردازان نوع ۲ نیست؟
 (۱) التون میو (۲) چتر بارنارد (۳) وارن بنیس (۴) رالف سی. دیویس
- ۲۶- در تکنولوژی تکراری رسمیت با تمرکزگرایی رابطه‌ی دارد.
 (۱) متوسط - منفی (۲) زیاد - مثبت (۳) کم - مثبت (۴) کم - منفی
- ۲۷- بیمارستان‌ها نمونه کدام نوع بوروکراسی هستند؟
 (۱) حرفه‌ای (۲) ماشینی (۳) ادھوکراسی (۴) بخشی
- ۲۸- کدام روش برای فراگردهای غیرتکراری که در آن‌ها طول مدت انجام و زمان خاتمه کارها مشخص نیست و فقط به طور تقریب قابل برآورد است، کاربرد دارد؟
 (۱) گانت (۲) مسیر بحرانی (۳) نمودار شبکه (۴) فن ارزشیابی و بازنگری برنامه
- ۲۹- کدام مورد جزو مراجع قدرت ناشی از منصب و مقام است؟
 (۱) عرفی (۲) اطلاعات (۳) خبرگی (۴) صلاحیت
- ۳۰- در کدام روش افزایش سلاست فکر برای رسیدن به یک فکر جدید، میان دو شیء یا دو فکر که قبلاً اتحاد و قرابتی بین آن‌ها موجود نبوده به صورت اجباری روابطی در نظر می‌گیریم؟
 (۱) تحلیل شبکه (۲) هم‌اندیشی مستقیم (۳) تغییر شکل وضع موجود (۴) تحلیل داده‌ها و باز داده‌ها

مدیریت استراتژیک

- ۳۱- کدام گزینه در مورد روش ارزیابی متوازن در مقایسه با روش MBO برای تعیین اهداف فردی و گروهی صحیح است؟
 (۱) اهداف در درون ساختار واحد سازمانی خود تعیین و تعریف می‌شود.
 (۲) اهداف فردی در ارتباط با اهداف واحد سازمانی برپا می‌شود.
 (۳) فهم وسیعتری از سازمان و استراتژی کسب و کار برای افراد فراهم می‌سازد.
 (۴) بازتاب رویکرد سنتی شرح مشاغل است که طبق آن از افراد خواسته می‌شود تا شغل فعلی خود را بهتر انجام دهند.
- ۳۲- در کدام مکتب مدیریت استراتژیک، اینکه چه کسی به تنظیم استراتژی می‌پردازد مهم نیست بلکه مهم این است که آن‌ها چگونه این عمل مهم را انجام می‌دهند و استراتژیست‌ها را می‌توان در کلیه سطوح سازمانی یافت؟
 (۱) ادراکی (۲) یادگیری (۳) فرهنگی (۴) قدرت‌گرایی
- ۳۳- «توسعه مدل نیروی انسانی برای ایجاد پلیس مردمی» برای یک اداره پلیس جزو کدام منظر مدل ارزیابی متوازن است؟
 (۱) مالی (۲) مشتری (۳) یادگیری و رشد (۴) فرایندهای داخلی
- ۳۴- کدام یک از معیارهای ارزیابی زیر منعکس کننده عنصر مضامین استراتژیک در سطح شرکت می‌باشد؟
 (۱) به اشتراک گذاشتن فناوری (۲) ایمنی (۳) ارائه یک فرآیند کسب و کار مرکزی (۴) فروش ضربداری به مشتریان در سطح SBU
- ۳۵- طبق ماتریس BCG وضعیت «خوب، احتیاط کنید» بیانگر کدام حالت است؟
 (۱) ستاره (۲) سگ (۳) گاو شیرده (۴) علامت سوال
- ۳۶- طبق ماتریس قدمت - قدرت کدام شرکت‌ها استراتژی خود را از میان انتخاب‌های خود نه براساس حرکت‌های رقبا بر می‌گزینند؟
 (۱) قوی (۲) مسلط (۳) مساعد (۴) ضعیف
- ۳۷- در سازمان استراتژی محور کدام مورد جزو روش‌های اصل «استراتژی را یک فرآیند مستمر سازید» می‌باشد؟
 (۱) آگاهی استراتژیک (۲) بسیج سازمان (۳) نقشه‌های استراتژیک (۴) سیستم‌های اطلاعاتی تحلیلی
- ۳۸- کدام مورد جزو ویژگی‌های پارادایم تجویزی می‌باشد؟
 (۱) برنامه‌ریزی از پایین به بالا (۲) روش تحقیق کیفیت‌گرا (۳) عقلانیت محدود یا نبود عقلانیت (۴) فرایند استراتژی تجزیه و تحلیل مدار

- ۳۹- کدام مورد جزو کانال‌های باریک و ضعیف در ارتباطات برای انتقال استراتژی محسوب می‌گردد؟
 (۱) پست صوتی
 (۲) خبرنامه‌ها
 (۳) ارتباطات راهبردی
 (۴) ارتباطات رو در رو و یک به یک
- ۴۰- کدام مورد جزو فرآیندهای مجزای سازمان‌های استراتژی محور برای همسو سازی کارکنانشان با استراتژی نمی‌باشد؟
 (۱) آموزش و برقراری ارتباط
 (۲) سازماندهی
 (۳) توسعه اهداف فردی و گروهی
 (۴) سیستم‌های پاداش و بهره‌وری
- ۴۱- کدام مورد از اجزاء استراتژی رشد درآمد می‌باشد؟
 (۱) افزایش ارزش در رابطه با مشتری
 (۲) بهبود ساختار بهای تمام شده
 (۳) بهبود به‌کارگیری دارایی‌ها
 (۴) سرمایه‌گذاری جدید
- ۴۲- توازن بین جزو انواع توازن در ارزیابی متوازن نیست.
 (۱) اهداف بلند مدت و کوتاه مدت
 (۲) ذینفعان داخلی و خارجی سازمان
 (۳) سنجش‌های مالی و غیر مالی
 (۴) پرداخت و عملکرد
- ۴۳- طبق مدل تحلیل SWOT در صورت وجود قوت‌های داخلی اساسی و تهدیدات محیطی عمده کدام استراتژی مناسب‌تر است؟
 (۱) تغییر جهت
 (۲) تنوع
 (۳) تدافعی
 (۴) تهاجمی
- ۴۴- طبق مدل PAEI در مرحله اشرافیت وضعیت چگونه است؟
 (۱) PAEI
 (۲) PAEL
 (۳) PAEL
 (۴) PAEI
- ۴۵- تحت حاکمیت در آوردن لجستیک توزیع گزینه‌ای استراتژیک برای کدام نیرو در مدل پورتر است؟
 (۱) جایگزینی کالا
 (۲) قدرت خریداران
 (۳) قدرت فروشندگان
 (۴) رقبای جدید و تهدید تازه واردان
- ۴۶- کسب مالکیت یا افزایش کنترل بر عرضه کنندگان مواد اولیه بیانگر کدام استراتژی است؟
 (۱) ادغام پسرو
 (۲) ادغام پیشرو
 (۳) توسعه افقی
 (۴) همکاری مشترک
- ۴۷- کدام مکتب جزو پارادایم توصیفی در مدیریت استراتژیک است؟
 (۱) برنامه‌ریزی
 (۲) پیکربندی
 (۳) یادگیری
 (۴) موقعیت‌یابی
- ۴۸- کدام مدل برنامه‌ریزی استراتژیک مدیران را قادر می‌سازد مشکلات شرکت را به اجزا کوچک تبدیل کرده سپس هر جزء را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند؟
 (۱) مدل برنامه‌ریزی اهم
 (۲) مدل تحلیل شکاف
 (۳) ماتریس ارزیابی عوامل خارجی
 (۴) مدل تجزیه و تحلیل سوالات بحرانی
- ۴۹- اگر شرکتی در ارکان مزیت رقابتی (CA) و ثبات شرایط محیطی (ES) نمره مناسبی به دست آورد باید چه نوع استراتژی اتخاذ کند؟
 (۱) تدافعی
 (۲) تهاجمی
 (۳) رقابتی
 (۴) محافظه کار
- ۵۰- کدام مورد جزو فرآیندهای اصلی در زنجیره ارزش پورتر محسوب می‌گردد؟
 (۱) زیر ساخت‌های سازمانی
 (۲) مدیریت منابع انسانی
 (۳) خرید و تدارکات
 (۴) خدمات بعد از فروش
- ۵۱- طبق مدل ماتریس استراتژی‌های مالی اگر نرخ بازده سرمایه بزرگتر از WACC و نقدینگی غنی باشد کدام گزینه استراتژیک مناسب خواهد بود؟
 (۱) افزایش مالی
 (۲) تجدید ساختار
 (۳) تجدید سرمایه‌گذاری
 (۴) کاهش سرمایه‌گذاری
- ۵۲- طبق ماتریس رشد آنسوف ارائه محصول جدید در بازار موجود بیانگر کدام استراتژی است؟
 (۱) توسعه محصول
 (۲) توسعه بازار
 (۳) تنوع بخشیدن
 (۴) نفوذ کردن به بازار
- ۵۳- در صورتی که محیط خارجی غیر قابل پیشگویی و فرآیندهای داخلی به مثابه پدیده‌ای طبیعی باشد کدام مکتب استراتژی مناسب‌تر است؟
 (۱) موقعیت‌یابی
 (۲) کارآفرینی
 (۳) قدرت‌گرایی (خرد)
 (۴) قدرت‌گرایی (کلان)
- ۵۴- کدام رویکرد نیازمند رجوع دایمی به ارزش‌های متداول سازمان، صحبت در مورد این ارزش‌ها و انعکاس دایمی فرآیندهای جاری و سیستم‌ها به همه افراد می‌باشد؟
 (۱) مذاکرات استراتژیک
 (۲) ارزش‌های مدیریتی
 (۳) سناریوپردازی
 (۴) خودسازماندهی
- ۵۵- کدام نوع استراتژی ریشه در تحمل و فشار دارد، رهبر تا حدودی کنترل اوضاع را در دست دارد، وی چارچوب‌ها و اهداف را مشخص می‌کند و افراد درون سازمان به نیروهای خود و یا محیط پیچیده و غیر قابل پیش‌بینی پاسخ می‌دهند؟
 (۱) پوششی
 (۲) تحمیلی
 (۳) فرایندی
 (۴) از پیش طراحی شده

- ۵۶- ایجاد احساس تعهد در گروه با پرورش دورنمایی از آینده‌ای که ما بلییم به وجود آوریم و اصول و روش‌های که امیدواریم با آن‌ها به هدف برسیم بیانگر کدام قاعده سازمان‌های یادگیرنده است؟
 (۱) الگوهای ذهنی (۲) آموزش گروهی (۳) مهارت شخصی (۴) دیدگاه مشتری
- ۵۷- در کدام گرایش، سازمان‌ها اگر چه از روش مدیریتی بالا به پایین استفاده می‌کنند ولی مکانیزم برنامه ریزیشان از پایین به بالاست و با مسئله‌ها به صورت جداگانه نه سیستمی برخورد می‌کنند؟
 (۱) ارتجاعی (۲) تعاملی (۳) فعال (۴) غیر فعال
- ۵۸- در کدام نوع برنامه، وسیله‌ها، اهداف کوتاه و بلند مدت و آرمان‌ها همگی انتخابی است؟
 (۱) عملیاتی (۲) استراتژیک (۳) تعاملی (۴) تاکتیکی
- ۵۹- تئوری بازی با دیدگاه استراتژی به عنوان همخوانی دارد.
 (۱) طرح (۲) الگو (۳) نیرنگ (۴) موقعیت
- ۶۰- استاندارد کردن محصولات و فروش از طریق کانال‌های توزیع ویژه که برای رقبای دیگر قابل دسترس نباشد از جمله مثال‌های کدام استراتژی شرکت‌های ژاپنی است؟
 (۱) تغییر شرایط درگیری و نفوذ (۲) رقابت از طریق همکاری تنگاتنگ (۳) ایجاد برتری در چهار بعد (۴) جستجوی مناطق بی دفاع

زبان تخصصی MBA

PART A: Vocabulary

Directions: Choose the word or phrase (1), (2), (3), or (4) that best completes each sentence. Then mark the answer on your answer sheet.

- 61- Deceptive pricing practices include illegal 'bait and -----' pricing, loss leader pricing, and superficial discounting.
 1) switch 2) effect 3) rent 4) due
- 62- A measure of the sensitivity of customers to change in price is technically called 'the price ----- of demand'.
 1) revenue 2) variable 3) desire 4) elasticity
- 63- The catalogue customer is more likely to be an affluent ----- woman who has access to more than enough stores.
 1) policy 2) career 3) entity 4) medium
- 64- Cause marketing is a marketing strategy in which an organization seeks to serve its community by promoting a worthy cause by ----- itself with non-profit organizations.
 1) tackling 2) stemming 3) allying 4) salvaging
- 65- Information on local consumer preferences and values can ----- widely in different parts of the world.
 1) underlay 2) recruit 3) vary 4) gather
- 66- Exterior store design, store layout, store -----, and other elements of the store environment can affect shopper's moods and behavior.
 1) fixtures 2) arousal 3) cues 4) extent
- 67- Efforts by each member of the buying centre lead to detailed product specifications that may be formally ----- up and agreed to by the members of the buying centre.
 1) solved 2) dispensed 3) qualified 4) drawn
- 68- The ----- product includes both the actual product and any supplementary services such as warranty, credit, delivery, installation, etc.
 1) durable 2) augmented 3) mature 4) diffused
- 69- Many firms try to ----- their customers to pay their bills quickly by offering cash discounts.
 1) eliminate 2) assort 3) entice 4) accumulate

- 70- Full-function wholesalers who regularly call on retailers are called '----- jobbers'.
 1) rack 2) shipper 3) broker 4) flow

PART B: Cloze Test

Directions: Read the following passage and decide which choice (1), (2), (3), or (4) best fits each space. Then mark the correct choice on your answer sheet.

The purpose of this chapter was to gain a better understanding of what factors influence (71) ----- . Specifically, we considered a number of internal factors (72) ----- consumer behavior including the perception process, and the theories (73) ----- motivation. In addition, a consumer's attitude is (74) ----- evaluation of a person, object, or issue. Consumers seek products that are (75) ----- with their attitudes, while marketers often attempt to (76) ----- these attitudes. Next, we reviewed how consumer (77) ----- decisions and buying behavior are influenced (78) ----- many external factors that include personal, social, and (79) ----- issues. The personal influences on consumers are important (80) ----- of their needs and wants.

- 71- 1) consumer's behaviour 2) behaviour of consumer
 3) behaviour consumer 4) consumer behaviour
- 72- 1) that they influence 2) that influence 3) influence 4) influenced
- 73- 1) to 2) from 3) of 4) until
- 74- 1) lasted 2) a lasting 3) lasts 4) a last
- 75- 1) consisted 2) consisting 3) to consist 4) consistent
- 76- 1) changing 2) changed 3) changes 4) change
- 77- 1) that purchased 2) purchasing 3) purchased 4) that purchasing
- 78- 1) from 2) by 3) of 4) to
- 79- 1) situation 2) situation's 3) situational 4) situationally
- 80- 1) to determining 2) in determining 3) determinants 4) determiners

PART C: Reading Comprehension

Directions: Read the following passage and answer the questions by choosing the best choice (1), (2), (3), or (4). Then mark the correct choice on your answer sheet.

Any person or organization that offers something for sale to a consumer is a retailer. The wheel of retailing hypothesis suggests that new retailers compete on price and then move upscale leaving room for other new low-price entrants. The retail life cycle theory suggests retailing institutions are introduced, grow, reach maturity, and then decline. Retailers are classified by SIC codes based on the product lines sold or according to whether they carry items which have high or low gross margins and/or high or low turnover rates. Types of retailers classified by the merchandise assortment carried are convenience stores, supermarkets, specialty stores, discount stores, department stores, mass merchandisers, and hypermarkets. In developing a retailing strategy, marketers seek to develop a desirable store image which includes atmospherics, store personnel, pricing policy, and store location. Nonstore retailing

includes traditional mail-order shopping, direct selling operations, and vending machines as well as newer forms of direct marketing such as television shopping, telemarketing, and computer on-line services including the World Wide Web. Finally, we learned about some of the environmental changes which will have an impact on the future of retailing as represented in demographic changes, time poverty, technological developments, environmentally conscious consumers, and market globalization.

81- It is stated in the passage that -----

- 1) new retailers compete on price to develop the wheel of retailing
- 2) a retailer is often an organisation offering for sale to a consumer
- 3) low-price entrants usually move upscale to compete better
- 4) pricing policy is a factor leading to a desirable store image

82- The passage mentions that -----

- 1) the high turnover rate of an item does not affect the way it is classified
- 2) discount stores are classified by the merchandise assortments carried
- 3) product lines are normally sold based on SIC classification codes
- 4) the retail cycle theory can start when a retailing institution starts to decline

83- The passage points to the fact that -----

- 1) direct marketing is a kind of non-store retailing
- 2) mail-order and direct selling are the same operation
- 3) store personnel are part of its overall atmosphere
- 4) department stores consist of several specialty stores

84- The term 'demographic changes' in the passage (underlined) refers to changes in the -----

- 1) quality of the items
- 2) retailing strategies
- 3) number of people
- 4) purchasing power

85- The 'vending-machines' mentioned in the passage (underlined) -----

- 1) cannot be used on items with a discount
- 2) may also run on electronic payment cards
- 3) is for cold drinks and (sometimes snacks)
- 4) produces larger than normal profits for a business

Personal selling refers to the person-to-person communications with customers by professional salespeople and other employees. Within the promotion mix, personal selling has an interdependent relationship with the other promotion elements and is more important with a push strategy. The importance of personal selling within the promotion mix is related to the position and experience of the buyer and the complexity and cost of the products. The job of the salesperson may be proactive; order getters are creative salespeople or account managers who creatively develop relationships with customers. Reactive selling means that a salesperson facilitates transactions initiated by the customer. The first step in the sales process, prospecting, involves identifying new customers from a variety of sources. Actual contact with the customer begins with the approach, where the salesperson learns more about the customer's needs and builds a rapport. The sales presentation is the part of the process in which the salesperson seeks to persuade the customer. In the closing phase of the sales presentation, the salesperson asks the customer to buy the product. The final step, follow-up after the sale, involves arranging for delivery, payments and later making sure that the order was received and that the customer is satisfied. Sales management means planning, implementing and controlling the selling function. Ethically, socially responsible sales behavior always benefits the firm. Sales managers encourage ethical behavior by having realistic goals for salespeople.

- 86- **The passage mentions that -----**
- 1) communications with customers are performed by professional salespeople
 - 2) in reactive selling a salesperson makes easy the transactions customers start
 - 3) most promotion elements involved in personal selling lead to the push strategy
 - 4) the push strategy makes personal selling have an independent quality
- 87- **The passage points to the fact that -----**
- 1) the promotion mix is mostly related to the cost of products
 - 2) salespeople should develop a relationship with their customers
 - 3) experienced buyers may distinguish the complexity of products
 - 4) in prospecting new customers are not identified from only once source
- 88- **According to the passage, the payments part in the sales process -----**
- 1) comes in the follow-up after the sale
 - 2) can be made before the sale itself
 - 3) is, in fact, part of the sales presentation
 - 4) forms the closing phase of the sales presentation
- 89- **We may understand from the passage that having unrealistic goals for salespeople -----**
- 1) does not happen in sales management
 - 2) is not in most cases to be implemented
 - 3) may end up in their unethical behaviour
 - 4) actually leads to lower profits for a firm
- 90- **The word 'rapport' in the passage (underlined) is best related to the word-----**
- 1) 'profit'
 - 2) 'relationship'
 - 3) 'background'
 - 4) 'sale'