



755B

755
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 بازرگانی گرایش‌های

بازاریابی (کد ۱۴۴)، بازرگانی بین‌الملل (کد ۱۴۵) و مدیریت مالی (کد ۱۴۶)

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 پیشرفته	۲۰	۱	۲۰
۲	مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته	۲۰	۲۱	۴۰
۳	مدیریت استراتژیک پیشرفته	۲۰	۴۱	۶۰
۴	زبان تخصصی	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 - خودشکوفای (۴) پیچیده - خودشکوفای
- 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 چرخه 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 اثر بخشی، بر افراد و کنترل تأکید دارد؟
 (۱) هدف عقلایی (۲) روابط انسانی (۳) فرایند 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) ستاره‌ای (۲) دایره‌ای (۳) همه جانبه (۴) سه شاخه
- ۶- عبارت: «اگر می‌خواهید کارکنانی خلاق و کارآفرین داشته باشید به جای تعیین کارهایی که باید انجام دهند به آن‌ها بگویید چه کارهایی را نباید انجام بدهند.» بیانگر کدام سیستم کنترلی است؟
 (۱) ارزشی (۲) تعاملی (۳) تحدیدی (۴) تشخیصی
- ۷- در کدام سبک هماهنگی و سازماندهی، ارتفاع سلسله مراتب و درجه تمرکز زیاد و حیطة نظارت محدود است؟
 (۱) میانه‌رو (۲) اقتضایی (۳) مشارکتی لیبرال مآب (۴) بوروکراتیک محافظه‌کار
- ۸- در نظریه 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) ایمن سازی (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) رهبری (۲) کنترل (۳) استقلال (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) مدیریتی (۲) کارکردی (۳) صفی (۴) ستادی
- ۱۲- کدام سازوکار هنگامی که تفکیک زیاد باشد بهترین کارایی را دارد؟
 (۱) ارجاع سلسله مراتبی (۲) برنامه‌ریزی (۳) تدوین قواعد و رویه‌ها (۴) استفاده از گروه‌های ضربت
- ۱۳- طبق یافته‌های وودوارد پیچیدگی و تمرکز در شرکت‌هایی با تولید واحدی به ترتیب چگونه است؟
 (۱) زیاد - کم (۲) کم - کم (۳) زیاد - زیاد (۴) کم - زیاد
- 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) هنری و صنعتگرانه (۲) تکراری و مهندسی (۳) مهندسی - غیر تکراری (۴) هنری و صنعتگرانه و غیر تکراری
- ۱۵- در تکنولوژی واسطه‌ای رسمیت و پیچیدگی به ترتیب چگونه است؟
 (۱) زیاد - کم (۲) زیاد - زیاد (۳) کم - زیاد (۴) کم - کم
- ۱۶- تنوع در محصول یا بازار معیار اصلی تعیین‌کننده به کارگیری کدام ساختار است؟
 (۱) بخشی (۲) حرفه‌ای (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) اجتماعی - اجتماعی (۲) سازمانی - اجتماعی (۳) سازمانی - روان‌شناختی (۴) روان‌شناختی - اجتماعی
- ۱۸- اگر برای سازمان هماهنگ ساختن امور و استفاده بهتر از زمان محدود اهمیت داشته باشد کدام سازماندهی مناسب‌تر است؟
 (۱) الگوی خزانه‌ای (۲) جغرافیایی (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 - بسیار زیاد (۳) زیاد - کم - کم (۴) بسیار زیاد - زیاد - بسیار کم
- ۲۰- مطالعات دانشگاه استون، کدام مورد را عامل اصلی تعیین ساختار سازمانی معرفی کرد؟
 (۱) اندازه سازمان (۲) فرهنگ سازمان (۳) استراتژی (۴) تکنولوژی

- ۲۱- در زمان کنونی کدام مسأله در مورد اجرای تغییر، مطرح تر است؟
 (۱) کیفیت (۲) هزینه (۳) پیامدها (۴) طول زمان
- ۲۲- کدام مورد جزو ویژگی‌های کارگران ژاپنی است؟
 (۱) به میزان زیادی جابه‌جا می‌شوند.
 (۲) از تضاد و تعارض پرهیز می‌کنند.
 (۳) به سلسله مراتب اختیارات توجه می‌کنند.
 (۴) خطرپذیر هستند و برای رهبران واقعی یا واجد شرایط احترام قائلند.
- ۲۳- کدام مورد جزو عوامل اقتضایی زیردستان در تئوری مسیر هدف می‌باشد؟
 (۱) کانون کنترل (۲) عملکرد (۳) رضایت شغلی (۴) سیستم رسمی اختیارات
- ۲۴- شیوه رقابت در کدام مرحله فرایند تعارض به کار گرفته می‌شود؟
 (۱) رفتار (۲) نتیجه (۳) بروز تعارض (۴) مخالفت بالقوه
- ۲۵- طبق تحقیقات هاف استند در کدام کشور میزان اجتناب از پدیده‌ی عدم اطمینان کم است؟
 (۱) فرانسه (۲) امریکا (۳) ژاپن (۴) مکزیک
- ۲۶- در مدل پنچ ویژگی شخصیتی طبق کدام عوامل افراد دارای روح همکاری، قابل اعتماد، مطمئن و از نظر فطرت خوب هستند؟
 (۱) برونگرا (۲) با وجدان (۳) سازشکار (۴) از نظر احساسات با ثبات
- ۲۷- کدام گزینه در مورد تئوری بهداشت - انگیزش هرزبرگ صحیح نیست؟
 (۱) عکس رضایت، نبودن رضایت است.
 (۲) رضایت عکس نارضایتی است.
 (۳) عکس نارضایی نبودن نارضایتی است.
 (۴) شرایط کاری و حقوق جزو عوامل بهداشتی است.
- ۲۸- چه کسانی در امور بازرگانی و فعالیت‌های کارآفرینی، اداره واحدهای تجاری متعلق به خود و اداره واحدهایی در درون سازمان‌های بزرگتر و در پست‌های فروشندگی موفق هستند؟
 (۱) کسانی که در پی کسب احترام و خودشکوفایی هستند. (۲) کسانی که همواره در پی کسب موفقیت هستند.
 (۳) کسانی که همواره در پی کسب قدرت هستند. (۴) کسانی که در پی طرح دوستی هستند.
- ۲۹- از دیدگاه مدیریت، کم اهمیت‌ترین هدف رفتار سازمانی کدام است؟
 (۱) کنترل رفتار (۲) کیفیت جامع (۳) توجیه (۴) پیش‌بینی
- ۳۰- «هستی، کنترل کردن و انجام دادن» متغیرهای کدام بعد ارزشی هستند؟
 (۱) مفهوم فضا (۲) توجه کردن به کار (۳) رابطه مردم با یکدیگر (۴) رابطه مردم با طبیعت
- ۳۱- کدام شخصیت کارهای فیزیکی را ترجیح می‌دهد که به توانایی جسمی و مهارت نیاز دارند؟
 (۱) سوداگر (۲) اجتماعی (۳) واقع‌گرا (۴) سنت‌گرا
- ۳۲- سوال «آیا کارگر یا کارمندی که با تأخیر سرکار حاضر می‌شود همان بهانه‌ای را می‌آورد که سایر همکاران وی ارائه می‌کنند؟» بیانگر کدام عامل در تئوری اسناد است؟
 (۱) تفاوت (۲) تقلید (۳) همانند سازی (۴) تداوم رویه در رفتار
- ۳۳- عبارت «آنچه به تنهایی میسر نگردد، از طریق گروه امکان‌پذیر می‌شود.» بیانگر کدام دلیل پیوستن به گروه است؟
 (۱) وابستگی (۲) تأمین هدف (۳) مناعت (۴) قدرت
- ۳۴- طبق کدام نقش تیم، افراد پس از این که نظرات جدید به وسیله دیگران ارائه شد می‌توانند به این عقاید جامه عمل بپوشانند؟
 (۱) کاشف - مؤسس (۲) خلاق - نوآور (۳) سازنده - سازمان‌دهنده (۴) نتیجه‌گیر - تولید کننده
- ۳۵- کدام مورد جزو متغیرهای اصلی نظریه انتظار می‌باشد؟
 (۱) تنوع (۲) بازخورد (۳) اهمیت (۴) استقلال
- ۳۶- کدام حالت برای سبک تصمیم‌گیری ارشادی مناسب است؟
 (۱) تحمل ابهام زیاد - شیوه اندیشیدن بخردانه
 (۲) تحمل ابهام زیاد - شیوه اندیشیدن شهودی
 (۳) تحمل ابهام کم - شیوه اندیشیدن شهودی
 (۴) تحمل ابهام کم - شیوه اندیشیدن بخردانه
- ۳۷- کدام تئوری انگیزشی نقطه مقابل تئوری تقویت رفتار است؟
 (۱) انتظار (۲) برابری (۳) تعیین هدف (۴) بهداشت - انگیزش
- ۳۸- طبق تئوری برابری در کدام مرجع افراد تحت تأثیر عواملی چون کارهای قبلی یا تعهدات خانوادگی قرار می‌گیرند؟
 (۱) سیستم (۲) عملکرد (۳) دیگران (۴) خود
- ۳۹- تبادل نظر و دادن اطلاعات به صورت آزاد بیانگر کدام بعد اعتماد است؟
 (۱) روراستی (۲) وفاداری (۳) ثبات (۴) صداقت

- ۴۰- مقصود از ابتکار عمل در تحقیقات دانشگاه اوهایو در مورد رهبری چیست؟
 (۱) توانایی رهبر در انجام نوآورانه فعالیت‌های سازمانی
 (۲) میزانی که یک رهبر ساختار نقش خود و زیردستان را مشخص می‌کند.
 (۳) میزان پرورش خلاقیت کارکنان توسط رهبر
 (۴) میزان توجه رهبر به مسأله اعتماد متقابل دیگران
- مدیریت استراتژیک پیشرفته
- ۴۱- در کدام گرایش، سازمان‌ها اگرچه از روش مدیریتی بالا به پایین استفاده می‌کنند ولی مکانیزم برنامه‌ریزی‌شان از پایین به بالاست و با مسئله‌ها به صورت جداگانه نه سیستمی برخورد می‌کنند؟
 (۱) ارتجاعی (۲) تعاملی (۳) فعال (۴) غیرفعال
- ۴۲- در کدام نوع برنامه، وسیله‌ها، اهداف کوتاه و بلندمدت و آرمان‌ها همگی انتخابی است؟
 (۱) تعاملی (۲) استراتژیک (۳) عملیاتی (۴) تاکتیکی
- ۴۳- تئوری بازی با دیدگاه استراتژی به عنوان همخوانی دارد.
 (۱) نیرنگ (۲) موقعیت (۳) الگو (۴) طرح
- ۴۴- 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) ایجاد برتری در چهار بُعد (۲) جستجوی مناطق بی‌دفاع
 (۳) تغییر شرایط درگیری و نفوذ (۴) رقابت از طریق همکاری تنگاتنگ
- ۴۵- 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
- ۴۶- طبق ماتریس BCG وضعیت «خوب، احتیاط کنید» بیانگر کدام حالت است؟
 (۱) ستاره (۲) سگ (۳) گاو شیرده (۴) علامت سؤال
- ۴۷- طبق ماتریس قدمت - قدرت کدام شرکت‌ها استراتژی خود را از میان انتخاب‌های خود نه براساس حرکت‌های رقبا بر می‌گزینند؟
 (۱) مسلط (۲) قوی (۳) مساعد (۴) ضعیف
- ۴۸- طبق مدل تحلیل SWOT در صورت وجود قوت‌های داخلی اساسی و تهدیدات محیطی عمده کدام استراتژی مناسب‌تر است؟
 (۱) تغییر جهت (۲) تنوع (۳) تهاجمی (۴) تدافعی
- ۴۹- طبق مدل PAEI در مرحله اشرافیت وضعیت چگونه است؟
 (۱) PAEI (۲) PAEl (۳) paEl (۴) paFi
- ۵۰- 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
- ۵۱- کسب مالکیت یا افزایش کنترل بر عرضه کنندگان مواد اولیه بیانگر کدام استراتژی است؟
 (۱) ادغام پیشرو (۲) ادغام پسرو (۳) توسعه افقی (۴) همکاری مشترک
- ۵۲- کدام مکتب جزو پارادایم توصیفی در مدیریت استراتژیک است؟
 (۱) پیکربندی (۲) برنامه‌ریزی (۳) موقعیت‌یابی (۴) یادگیری
- ۵۳- 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 تحلیل شکاف (۲) مدل برنامه‌ریزی مهم
 (۳) ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (۴) مدل تجزیه و تحلیل سوالات بحرانی
- ۵۴- 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 فرد 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.
- ۵۵- «توسعه مدل نیروی انسانی برای ایجاد پلیس مردمی» برای یک اداره پلیس جزو کدام منظر مدل ارزیابی متوازن است؟
 (۱) مشتری (۲) مالی (۳) فرآیندهای داخلی (۴) یادگیری و رشد

- ۵۶- کدام یک از معیارهای ارزیابی زیر منعکس کننده عنصر مضامین استراتژیک در سطح شرکت می باشد؟
 (۱) ایمنی
 (۲) به اشتراک گذاشتن فناوری
 (۳) ارائه یک فرآیند کسب و کار مرکزی
 (۴) فروش ضربدری به مشتریان در سطح SBU
- ۵۷- کدام مورد جزو کانال های باریک و ضعیف در ارتباطات برای انتقال استراتژی محسوب می گردد؟
 (۱) خبرنامه ها
 (۲) پست صوتی
 (۳) ارتباطات راهرویی
 (۴) ارتباطات رو در رو و یک به یک
- ۵۸- کدام مورد جزو فرآیندهای سازمان های استراتژی محور برای همسوسازی کارکنانشان با استراتژی نمی باشد؟
 (۱) آموزش و برقراری ارتباط
 (۲) سازماندهی
 (۳) توسعه اهداف فردی و گروهی
 (۴) سیستم های پاداش و بهره‌وری
- ۵۹- کدام مورد از اجزاء استراتژی رشد درآمد می باشد؟
 (۱) سرمایه گذاری جدید
 (۲) بهبود به کارگیری دارایی ها
 (۳) بهبود ساختار بهای تمام شده
 (۴) افزایش ارزش در رابطه با مشتری
- ۶۰- کدام مورد جزو انواع توازن در ارزیابی متوازن نیست؟
 (۱) توازن بین نتیجه های مالی و غیرمالی
 (۲) توازن بین پرداخت و عملکرد
 (۳) توازن بین اهداف بلند مدت و کوتاه مدت
 (۴) توازن بین ذینفعان داخلی و خارجی سازمان

زبان تخصصی

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) variable 2) revenue 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) career 2) policy 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) stemming 2) tackling 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) arousal 2) fixtures 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) dispensed 2) solved 3) qualified 4) drawn
- 68- The ----- product includes both the actual product and any supplementary services such as warranty, credit, delivery, installation, etc.
 1) augmented 2) durable 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's 2) situation 3) situational 4) situationally
- 80- 1) in determining 2) to 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 atmospherics
- 4) department stores consist of several specialty stores

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

- 1) retailing strategies
- 2) quality of the items
- 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) salespeople should develop a relationship with their customers
- 2) the promotion mix is mostly related to the cost of products
- 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'