

1. Что является предметом дисциплины «Управление лояльностью и формирование потребительской ценности»?
2. Маркетинг взаимоотношений (relationship marketing) ориентирован прежде всего на...
3. Конкурентоспособность предприятия определяется как...
4. Какой показатель используется для комплексной оценки уровня потребительской лояльности по пяти компонентам?
5. К какой категории относится клиент с высокой историей покупок, значительными расходами, но низкой удовлетворенностью и отсутствием готовности рекомендовать бренд?
6. На стадиях зрелости и спада жизненного цикла продукта приоритетной задачей организации становится...
7. Истинная комплексная лояльность характеризуется...
8. В условиях высокой интенсивности конкуренции компании вынуждены...
9. Какой тип клиента характеризуется регулярными покупками без выраженной эмоциональной приверженности?
10. Приоритетной задачей стадии жизненного цикла продукта «зрелость» является...
11. Приоритетной задачей стадии жизненного цикла продукта «рост» является...
12. Приоритетной задачей стадии жизненного цикла продукта «спад» является...
13. Какая разновидность лояльности характеризуется повторными покупками при низкой удовлетворённости продуктом?
14. Какая разновидность лояльности характеризуется положительным отношением к продукту без фактических покупок?
15. Какая разновидность лояльности характеризуется сочетанием высокой удовлетворенности и устойчивого покупательского поведения?
16. Под клиентской базой в системе управления понимается...
17. К обязательным элементам карточки клиента относится...
18. Основной целью применения ABC-анализа клиентской базы является...



Магазин готовых ответов на тесты, практики, купить в магазине! ➔ [ОТВЕТЫ](#)
Нужна помощь с тестами, практикой, дипломной вкр? ➔ [КОНСУЛЬТАЦИЯ](#)

41. Ключевой психологический механизм многоуровневых программ это...
42. Для работы со «спящими» клиентами наиболее эффективна механика...
43. Геймификация усиливает лояльность за счёт...
44. Формирование клиентской базы необходимо, прежде всего, для...
45. Стимулирование продаж в системе маркетинга рассматривается как...
46. К стратегическим целям стимулирования продаж относится...
47. На стадии зрелости жизненного цикла товара основная цель стимулирования заключается в...
48. К инструментам ценового стимулирования относится...
49. Совмещённая продажа предполагает...
50. Бонусная программа лояльности, в отличие от скидочной...
51. Некумулятивная оптовая скидка предоставляется за ...
52. Бесплатные образцы как инструмент стимулирования продаж наиболее целесообразны...
53. Триггерные рассылки в электронной коммерции направлены прежде всего на...
54. Метод стимулирования «купонач» характеризуется...
55. Метод стимулирования «cash-refund» характеризуется...
56. Метод стимулирования «прямая премия» характеризуется...
57. Метод стимулирования «комплексная скидка» характеризуется...
58. Внедрение стимулирующего мероприятия в электронной коммерции начинается с...
59. Основное преимущество бонусной программы лояльности для компании заключается в...
60. К активным методам стимулирования продаж относятся...
61. Какая стадия формирования лояльности связан с первым знакомством клиента с брендом?
62. Первая покупка клиента имеет ключевое значение, поскольку она...

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

63. Повторные обращения клиента к бренду свидетельствуют о...
64. Привязанность клиента к бренду в первую очередь характеризуется...
65. Лояльность, в отличие от привязанности,...
66. К основным компонентам потребительской реакции относятся...
67. Нефункциональные мотивы поведения потребителя связаны, прежде всего, с...
68. Основная роль психологических факторов в формировании лояльности заключается в...
69. Содержанием аффективной реакции потребительской является...
70. Содержанием когнитивной реакции потребительской является...
71. Содержанием поведенческой потребительской реакции является...
72. Какие психологические факторы могут способствовать формированию лояльности клиента?
73. Что является основой формирования лояльности клиента в процессе продажи товара?
74. Маркетинг взаимоотношений, в отличие от транзакционного подхода, ...
75. Какие факторы играют ключевую роль в формировании доверия клиента к компании?
76. Под «процедурной справедливостью» во взаимодействии с клиентом понимается...
77. Взаимодействие с клиентом способствует формированию лояльности, когда...
78. Для какого сегмента рынка характерна наиболее длительная и сложная последовательность взаимодействий?
79. Что является характерной особенностью взаимодействия в B2C-сегменте массового ритейла?
80. Онлайн-опросы в системе взаимодействия с клиентами...
81. Мониторинг отзывов и упоминаний бренда в социальных сетях применяется для...
82. Первым этапом взаимодействия с клиентом является...
83. Первым этапом развития взаимоотношений с клиентом является...
84. Работа с жалобами клиентов...



85. Для актуализации информации о клиентах могут использоваться...
86. Для B2C-сегмента «линией контакта» являются...
87. Какой показатель отражает готовность клиента рекомендовать компанию другим людям?
88. Как называется показатель, оценивающий усилия, которые клиенту пришлось приложить для решения своей проблемы?
89. Что характеризует индекс CSI?
90. Какой показатель демонстрирует долю клиентов, оставшихся с компанией за определённый период времени?
91. Что измеряет показатель CCR?
92. При расчёте показателя NPS обычно используется шкала...
93. Метод сравнения результатов деятельности компании с результатами конкурентов или лидеров отрасли называется...
94. Какая метрика позволяет определить доходность клиента за весь период взаимодействия с компанией?
95. Индекс, позволяющий быстро оценить удовлетворенность клиента конкретным взаимодействием с компанией, называется...
96. Какой показатель используется для оценки общей лояльности клиента по нескольким параметрам?
97. Что является основной целью бенчмаркинга?
98. Анализ удовлетворенности клиентов особенно важен при...
99. Какие методы могут использоваться для оценки удовлетворенности клиентов?
100. Довольные клиенты, которые, не раздумывая, готовы рекомендовать компанию или ее продукт своим друзьям или коллегам, называются...
101. Пользователи, которые по каким-либо причинам остались недовольны услугой или товаром, поэтому гарантированно найдут компании замену и вполне способны оставить негативные отзывы, называются...
102. Какой показатель используется для оценки возврата инвестиций в программу лояльности?
103. Показатель «Retention Rate» отражает...



Магазин готовых ответов на тесты, практики, купить в магазине! ➔ [ОТВЕТЫ](#)

Нужна помощь с тестами, практикой, дипломной вкр? ➔ [КОНСУЛЬТАЦИЯ](#)

104. Какой показатель характеризует совокупный доход, получаемый компанией от клиента за весь период взаимодействия?
105. Какой показатель отражает средний доход, получаемый от одного пользователя за определённый период времени?
106. Показатель «uplift» применительно к оценке программы лояльности отражает...
107. Какой метод используется для сравнения эффективности различных предложений программы лояльности?
108. Какой метод используется для анализа поведения клиентов, присоединившихся в разное время?
109. Какой метод используется для разделения клиентов на группы по характеристикам?
110. Какой показатель характеризует долю клиентов, прекративших взаимодействие с компанией?
111. Какой показатель отражает среднюю сумму одной покупки клиента?
112. Что является основными целями анализа эффективности программы лояльности?
113. Какой показатель используется для оценки эффективности программы лояльности на уровне прибыли?
114. Анализировать показатели программы лояльности по сегментам клиентов важно для...
115. Показатель NPS показывает...

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com