

1. **Care este legătura din marketing și nevoile clienților?**
 - a. Marketingul identifică nevoile clientului
 - b. Marketingul este procesul de management care identifică, anticipează și satisface cerințele clientului
 - c. **Marketingul este procesul de management care identifică, anticipează și satisface cerințele clientului în mod eficient și profitabil**
 - d. Marketingul este procesul de management care identifică, anticipează și satisface cerințele clientului, indiferent de resursele utilizate de către organizație în acest scop

2. **Cum pot fi caracterizate nevoile clienților?**
 - a. Toate nevoile clienților sunt instinctive și la fel de puternice
 - b. **Toate nevoile clienților sunt instinctive, dar nu sunt la fel de puternice**
 - c. Toate nevoile clienților sunt puternice și apar din educație
 - d. Toate nevoile clienților sunt la fel de puternice și importante pentru fiecare persoană în parte

3. **Care sunt factorii care influențează comportamentul consumatorului?**
 - a. **Factorii care influențează comportamentul consumatorului: socio-culturali, psihologici, personali, economici, demografici**
 - b. Factorii care influențează comportamentul consumatorului: familie, statut social, clase sociale, cultură
 - c. Factorii care influențează comportamentul consumatorului: percepție, motivație, motivare, învățare, atitudini, convingeri
 - d. Factorii care influențează comportamentul consumatorului: stil de viață, personalitate, vârstă, ocupație, statut financiar

4. **Pe ce se bazează identificarea nevoilor clienților?**
 - a. Identificarea nevoilor clienților se bazează pe întrebări închise
 - b. Identificarea nevoilor clienților se bazează pe aplicarea de chestionare
 - c. Identificarea nevoilor clienților se bazează pe ascultare activă
 - d. **Identificarea nevoilor clienților se bazează pe întrebări deschise**

5. **Ce îi influențează pe clienți în luarea deciziilor de cumpărare?**
 - a. Clienții iau decizii de cumpărare fără să fie influențați de niciun factor extern
 - b. **Clienții iau decizii de cumpărare influențați direct de o serie de factori externi și interni**
 - c. Clienții iau decizii de cumpărare bazându-se pe ceea ce spun prietenii sau familia
 - d. Clienții iau decizii de cumpărare bazându-se pe reclamele pe care le văd la televizor