

1. **Trebuie doar să menținem informați acei stakeholder-i care**
  - a. **Manifestă un interes ridicat în afacerea noastră dar nu au o putere mare de influență**
  - b. Au putere de influență a afacerii dar nu sunt neapărat interesați de aceasta
  - c. Au atât putere de influență cât și interes față de afacerea noastră
  - d. Nu sunt interesați și nici nu pot influența în mod relevant afacerea
  
2. **Într-o relație de colaborare dintre furnizori de produse/servicii și clienții lor cei care se află pe o poziție de putere sunt întotdeauna:**
  - a. Clienții
  - b. Furnizorii de produse/servicii
  - c. **Cei care au mai multe opțiuni/alternative**
  - d. Cei care au abilități de negociere superioare
  
3. **Care din următoarele alternative nu reprezintă o direcție strategică de satisfacere a nevoilor clienților?**
  - a. Focus pe produs (orientare pe calitate)
  - b. Focus pe proces (orientare pe preț)
  - c. **Focus pe profit (orientare pe lux)**
  - d. Focus pe client (orientare pe servicii personalizate)
  
4. **Care este formula practică/pragmatică a satisfacției clientului?**
  - a. Realitate - Așteptări
  - b. Realitate - Nevoi
  - c. Realitate - Percepția asupra nevoilor
  - d. **Percepția asupra realității - Așteptări**
  
5. **Depășirea așteptărilor clienților...**
  - a. **Favorizează loializarea clienților**
  - b. Conduce întotdeauna la ridicarea nivelului așteptărilor clienților
  - c. Creează suspiciune în rândul clienților
  - d. Este nocivă pe termen lung