

一、单项选择题

1. 马斯洛的需求层次理论中高收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最少。

- (A) 自我实现
- (B) 社交
- (C) 安全
- (D) 生理

答案：D；参见教科书第 143 页

2. 马斯洛的需求层次理论中低收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最少。

- (A) 自我实现
- (B) 社交
- (C) 安全
- (D) 生理

答案：A；参见教科书第 143 页

3. 在构成虚拟市场的主体、支付能力和购买欲望三个要素中_____是根本。

- (A) 购买力
- (B) 购买欲望
- (C) 主体
- (D) 支付能力

答案：C；参见教科书第 142 页

4. 具有_____心理的网络消费者，往往是某一站点的忠实浏览者，一般也是某个品牌的忠实拥护者。

- (A) 理智动机
- (B) 交流动机
- (C) 惠顾动机
- (D) 需求动机

答案：C；参见教科书第 145 页

5. 消费者购买过程可以分五个阶段，第二个阶段是_____。

- (A) 唤起需求
- (B) 比较选择
- (C) 购后评价
- (D) 收集信息

答案：D；参见教科书第 147 页

6. 消费者对网上商品的比较依赖于厂商对商品的描述，网络营销商对自己的产品描述可以为_____。

- (A) 描述可以不充分，只要顾客认识即可
- (B) 描述可以夸张，带有一定虚假成分
- (C) 描述适当合理，把握好分寸
- (D) 只要文字描述即可，不需要图片描述

答案：C；参见教科书第 148 页

7. 目前中国网络营销的“点状发展策略”适合_____这些城市和地区。

(A) 北京、广东、陕西

(B) 上海、山东、江苏

(C) 宁波、广东、青海

(D) 上海、山东、四川

答案：B；参见教科书第 155 页

二、多项选择题

1. 下面哪些是网络消费需求的特点_____。

- (A) 层次性
- (B) 交叉性
- (C) 稳定性
- (D) 可诱导性

答案：A、B、D；参见教科书第 145 页

2. 下面哪些是影响网络消费购物的外在因素_____。

- (A) 购物地点
- (B) 商品价格
- (C) 购物时间
- (D) 商品的新颖性

答案：B、C、D；参见教科书第 147 页

3. 下面哪些是现代虚拟社会中消费者的新需求_____。

- (A) 兴趣
- (B) 聚集
- (C) 实用
- (D) 交流

答案：A、B、D；参见教科书第 143 页

4. 下面哪些是网络消费者的心理动机 _____。

- (A) 理智动机
- (B) 感情动机
- (C) 实用动机
- (D) 惠顾动机

答案：A、B、D；参见教科书第 145 页

5. 下列属于企业的业务购买交易中流程内容的_____。

- (A) 网上交易谈判
- (B) 签订合同
- (C) 交易进行前的手续
- (D) 货物运送

答案：A、B、C；参见教科书第 161 页

6. 根据马斯洛的需求层次理论，高收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最多。

- (A) 自我实现
- (B) 社交
- (C) 安全
- (D) 生理

答案：A；参见教科书第 143 页

7. 根据马斯洛的需求层次理论，低收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最多。

- (A) 自我实现
- (B) 社交
- (C) 安全
- (D) 生理

答案：D；参见教科书第 143 页

8. 现代管理学从心理学、社会学、人类学和管理学等学科的角度，对人的行为进行综合研究，提出了“行为科学”概念及一般理论。用行为科学的研究方法来分析网络交易行为是一个崭新的领域。在这个领域中，主要研究_____问题。

- (A) 虚拟市场主体的行为
- (B) 网络交易购买类型的研究
- (C) 购买者心理因素的研究
- (D) 网络交易的定义

答案：A、B、C；参见教科书第 139 页

9. 在购买过程中，顾客收集信息的渠道主要为_____。

- (A) 内部渠道
- (B) 个人渠道
- (C) 公共渠道
- (D) 商业渠道

答案：A、B、C、D；参见教科书第 148 页

10. 消费者应当从_____角度考察网络广告的可信度。

- (A) 看发布渠道
- (B) 看广告用语
- (C) 看主页内容更换的频率
- (D) 尝试性购买

答案：A、B、C、D；参见教科书第 149 页

11. 采购中心包括组织中的全体人员，他们在购买决策过程中分别承担_____购买角色。

- (A) 发起者与批准者
- (B) 使用者与购买者
- (C) 旁观者
- (D) 决定者与控制者

答案：A、B、D；参见教科书第 156 页

12. 在网络环境下，政府采购的公开招标主要包括以下_____步骤。

- (A) 准备招标
- (B) 在网上发布竞标公告
- (C) 投标
- (D) 开标与评标

答案：A、B、C、D；参见教科书第 162 页

三、填空题

1. 网络消费需求的特点有层次性、差异性、交叉性、超前性和_____。

答案：可诱导性；参见教科书第 145 页

2. 网络消费者的心理动机有理智动机、感情动机和_____。

答案：惠顾动机；参见教科书第 144 页

3. 根据马斯洛的需求层次理论，高收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最多。

答案：自我实现；参见教科书第 143 页

4. 根据马斯洛的需求层次理论，高收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最少。

答案：生理；参见教科书第 143 页

5. 根据马斯洛的需求层次理论，低收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最多。

答案：生理；参见教科书第 143 页

6. 根据马斯洛的需求层次理论，低收入的网络消费者需求情况中_____需求所占的成分最少。

答案：自我实现；参见教科书第 143 页

7. 影响消费者网上购物的外在因素中的购物时间包含有两方面的内容：_____和_____。

答案：购物时间的限制；购物时间的节约；参见教科书第 146 页

8. 一般说来，消费者的比较选择主要考虑产品的功能、可靠性、性能、样式、价格和_____等。

答案：售后服务；参见教科书第 148 页

9. _____是网络消费者购买活动中最主要的组成部分，它基本上反映了网络消费者的购买行为。

答案：购买决策；参见教科书第 149 页

四、判断题

1. 购物地点是影响网络消费购物的外在因素。

答案：错 参见教科书第 147 页

2. 交叉性是网络消费需求的特点之一。

答案：对 参见教科书第 145 页

3. 根据马斯洛的需求层次理论，低收入的网络消费者需求情况中安全需求所占的成分最多。

答案：错 参见教科书第 143 页

4. 根据马斯洛的需求层次理论，高收入的网络消费者需求情况中自我实现需求所占的成分最少。

答案：错 参见教科书第 143 页

5. 中西部地区在网络营销的发展上具有巨大的发展潜力，应制定适合中国中西部地区网络营销发展的“带状发展策略”。

答案：错 参见教科书第 155 页

6. 政府采购有多种形式，如公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价、其他采购方式等。公开招标是政府采购的主要采购方式。

答案：对 参见教科书第 162 页

五、电子商务术语英汉互译

Newsgroup	新闻组
Mailing List	邮件列表
BBS	网上论坛（电子公告牌）
Questionnaire	问卷
CNNIC	中国互联网信息中心
P&G	宝洁（公司）

六、名词解释

1. 网络消费者的购买动机：

是指在网络购买活动中，驱使网络消费者产生购买行为的某些内在的驱动力。（参见教科书第 140 页）

七、简答题

1. 网络消费者购买行为的心理动机主要有哪些？

- (1) 理智动机。
- (2) 感情动机。
- (3) 惠顾动机。

(参见教科书第 144 页)

2. 网络消费需求的特点主要有哪些？

- (1) 网络消费仍然具有层次性。
- (2) 网络消费者的需求具有明显的差异性。
- (3) 网络消费者的需求具有交叉性。
- (4) 网络消费需求的超前性和可诱导性。

(参见教科书第 145 页)

3. 影响网络消费需求的外在因素主要有哪些？

- (1) 商品价格；
- (2) 购物时间；
- (3) 商品挑选范围；
- (4) 商品的新颖性。

(参见教科书第 146 页)

4. 政府网上采购主要步骤有哪些？

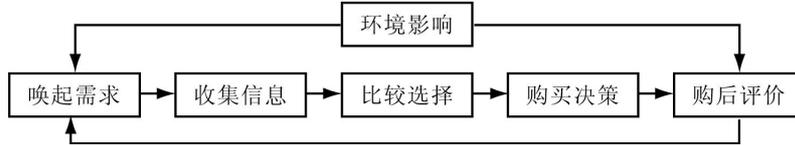
政府采购的公开招标主要包括 4 个步骤：

- (1) 准备招标；
- (2) 在网上发布竞标公告；
- (3) 投标；
- (4) 开标与评标。

(参见教科书第 161 页)

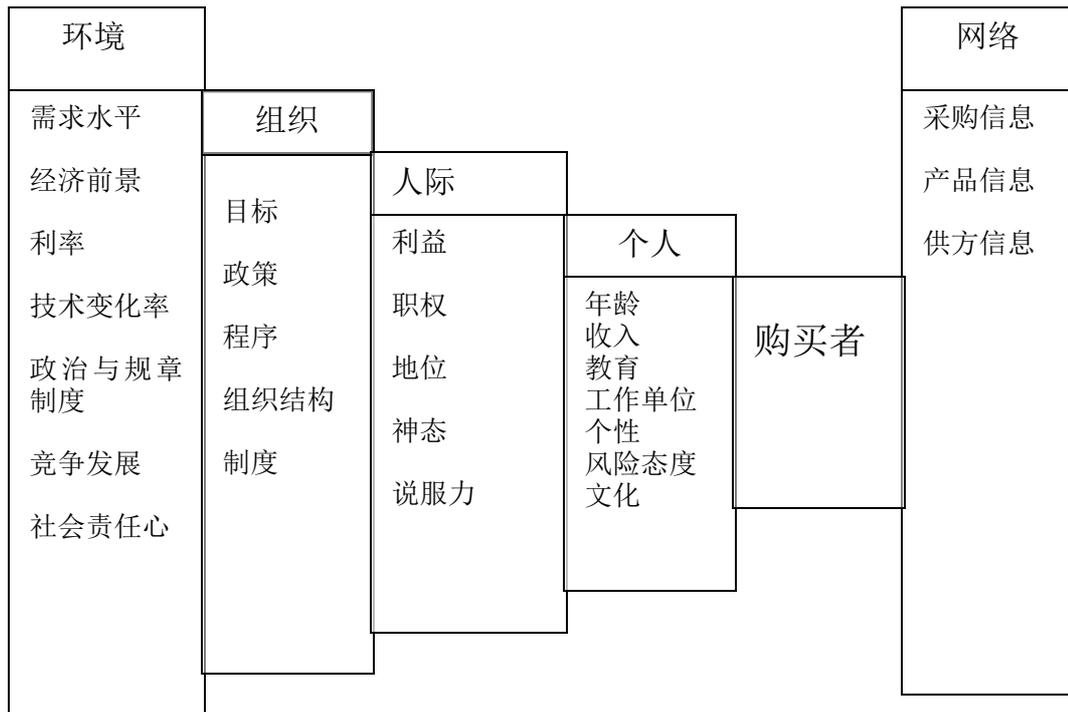
八、图解题

1. 请简单解释下图：



参考答案：上图是网络消费者购买过程的模式图解。从酝酿购买开始到购买后的一段时间，网络消费者的购买过程可以粗略地分为五个阶段：唤起需求、收集信息、比较选择、购买决策和购后评价。五个阶段的相互关系即上图表示。（参见教科书第147页）

2. 请简单解释下图：



参考答案：上图是影响业务购买行为主要因素的模式图解。一般来说，对业务采购者的各种影响分为5个主要群体：环境、组织、人际、个人和B2B网站因素，分别阐述如下：

（1）环境因素

业务购买者受当前经济环境或预期经济环境诸因素的重大影响，

同样，业务采购者也受到技术因素、政治/法律因素以及经济环境中竞争发展因素的影响，他们必须密切注视所有这些环境作用力，测定这些力量将如何影响采购者，并设法使问题转化为机会。

(2) 组织因素

每一个采购组织都有具体目标、政策、程序、组织结构及系统。

组织机构的工作制度又可划分为以下五种：信息传递制度、管理职权制度、职务委派制度、报酬制度和工作流程制度。

(3) 人际因素

采购中心通常包括一些不同利益、职权、地位、神态和有说服力的参与者。

(4) 个人因素

购买决策过程中每一个参与者都带有个人动机、直觉与偏好，这些因素受决策参与者的年龄、收入、教育、专业文凭、个性以及对风险意识和文化的影响，采购人员明确表现出其不同的购买类型。

(5) B2B 网站因素

目前，许多大公司纷纷通过电子商务增值战略方案，采用一体化的电子采购系统。从而降低了劳动力、打印和邮寄成本。采购人员也有更多的时间致力于合同条款的谈判，并注重和供应商创立稳固的供销关系。（参见教科书第 157 页）

3. 请简单解释下图：

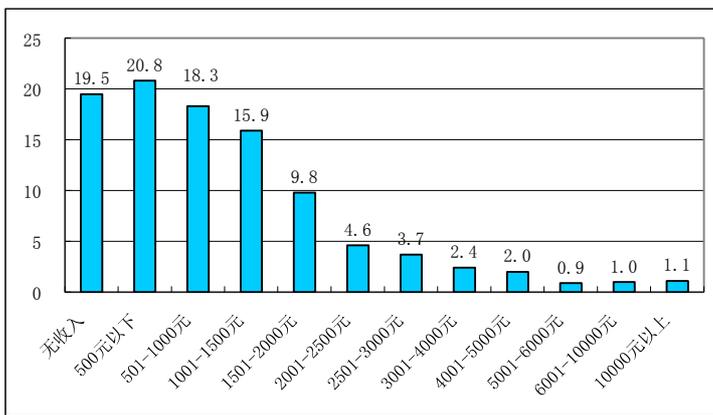


图 2003 年 7 月我国上网用户收入的分布情况。

参考答案：根据上图可以看到，从收入情况看，个人月收入在 500 元以下（包括无收入）的网民所占比例最高，达到 40.3%。这种状况与网络在学生中的普及有关。但中等收入者（1000~3000 元）上网人数仍然占有较大比例（34%）。1997 年 11 月上网用户主要分布在月收入为 400~1000 元人民币的网民中，2000 年 7 月上网用户主要分布在月收入为 1001~2000 元人民币的网民中。排除工资增长因素的影响，可以看出，中等收入阶层是我国网络营销的主要目标消费群体。当然，也应当注意到，高收入网络用户的比例在不断增加，这是一个相对数量较少但购买力较强的消费群体，需要引起重视。上图反映了 2003 年 7 月上网用户收入的分布情况。（参见教科书第 153 页）

4. 请简单解释下图：

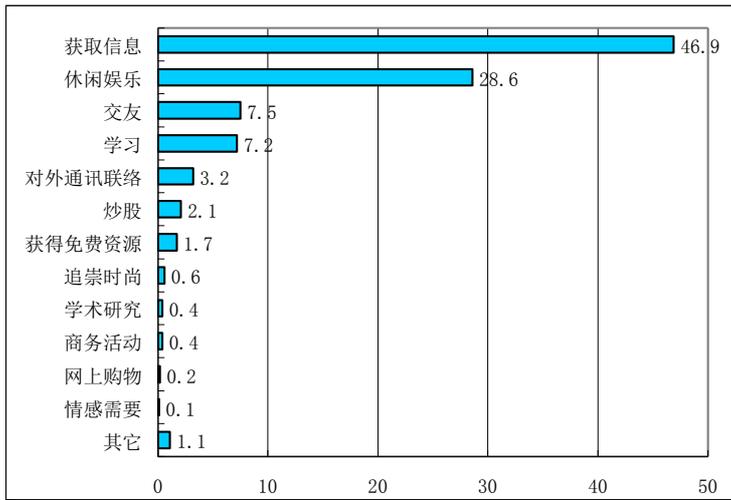


图 2003 年网民上网最主要的目的 (%)

参考答案：从图中可以看出，获得各方面的信息已成为上网用户使用因特网的主要目的，占有 46.9% 的比重。从获取信息的途径看，85.9% 的上网用户主要从国内渠道获取信息，13.5% 的上网用户主要从国外渠道获取信息。从用户希望在网上获得的信息来看，除新闻、计算机软硬件信息所占比例很高外，休闲娱乐信息也占 44.9%。这与近年来网络游戏的快速发展有着密切的关系。商贸信息占 7.5%，比例依然偏低，说明我国电子商务发展程度不高。（参见教科书第 154 页）

5. 请简单解释下图：

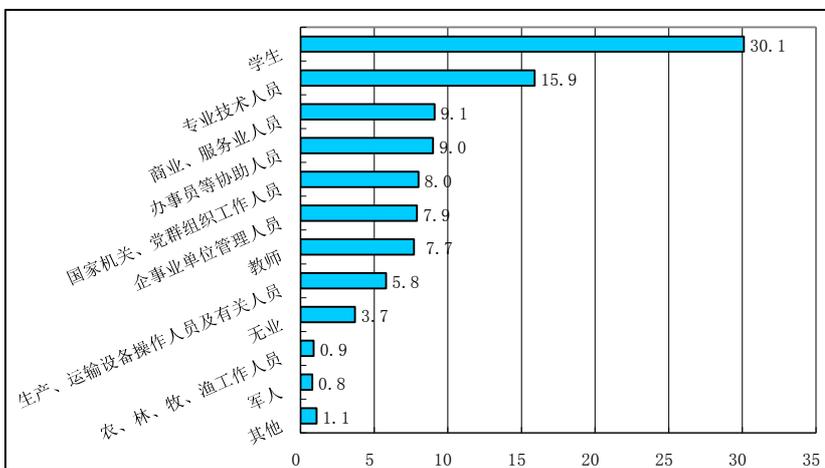


图 2003 年 7 月我国上网用户的职业分布

参考答案：根据上图显示，网民中学生所占比例已超过专业技术人员，达到了 30.1%；其次是专业技术人员，占总数的 15.9%；排在其后的是商业、服务业人员（比例为 9.1%）和办事员等协助人员（比例为 9%）；农林牧渔工作人员和军人所占比例最少，分别只有不到 1%（如图 6-7 所示）。与其他人相比，学生更容易接受新鲜事物、更容易受时尚潮流的影响，他们是虚拟市场上一支新的生力军，是值得营销人员关注的新的营销对象。（参见教科书第 152 页）

6. 请简单解释下图：

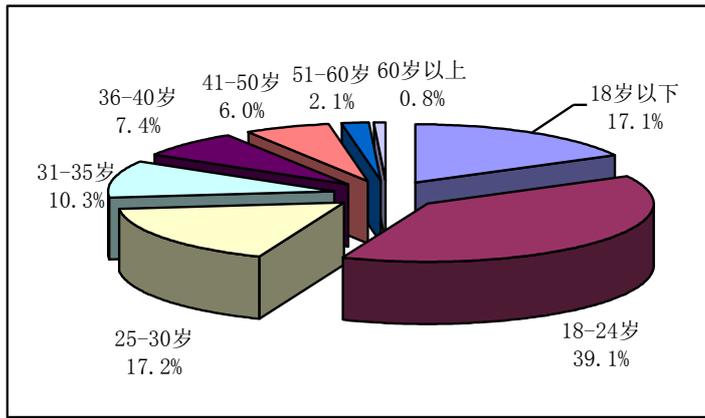


图 2003 年 7 月我国上网用户年龄的分布情况

参考答案：从上图看出，2003 年 7 月，这一数字为 83.7%。这种情况说明，青年仍然是因特网使用者的主体，而且有向下发展的趋势。这与青年对新事物反映灵敏、接受较快有关，同时也说明青年用户是现阶段网络营销争取的主要对象。随着年轻一代网络用户年龄的增长 35 岁以上的网络用户将会不断增加，而这一年龄阶段是较具支付能力和购买欲望的消费群体。网络营销应不断跟踪这部分网络用户，逐渐扩大自己的销售范围。（参见教科书第 152 页）

九、案例题

1. 中国内地第一笔因特网上的电子交易

1998年3月18日，北京友谊宾馆友谊宫内，世纪互联通讯技术有限公司的白小姐，面对首都个新闻单位的记者宣布：中国内地第一笔因特网电子交易成功。为本次交易提供网上银行服务的是中国银行，扮演网上商家的是世纪互联通讯有限公司。

中国内地第一笔因特网电子交易的时间是1998年3月18日下午3点30分。第一位网上交易的支付者是这样电视台播送中心的王轲平先生；第一笔费用支付手段是中国银行长城卡；第一笔支付费用是100元；第一笔认购物品是世纪互联通讯有限公司的100元上网机时。

中国银行开展网上银行服务的最早时间是1996年。1997年底，王轲平先生发现了这个站点，并填写了申请书。在接到王轲平先生的申请后，世纪互联通讯有限公司开始着手进行这次交易的内容，实质性的时间用了大约15天。王轲平先生成为第一个在中国因特网上进行电子交易的人。

试根据该案例分析中国电子商务发展的历程