

소비자행동론

【문제 1】 다중기억구조모델(multiple store model of memory)에 관한 다음 물음에 답하시오. (30점)

- (1) 단기기억(short-term memory) 혹은 운용기억(working memory) 장치의 역할과 특성을 설명하시오. (5점)
- (2) 리허설의 개념과 유형을 설명하시오. (5점)
- (3) 단기기억의 리허설을 돕기 위한 기업의 마케팅전술을 제시하시오. (10점)
- (4) 기억에서 계열위치효과(serial-position effect) 즉, 초기효과(primacy effect)와 최근효과(recency effect)의 개념을 기억의 구조와 연결하여 설명하고, 두 효과를 활용한 판매원들의 판매전술을 제시하시오. (10점)

【문제 2】 소비자행동에 관한 다음 물음에 답하시오. (30점)

- (1) 자아개념(self-concept)이 무엇인지 설명하고, 자아개념의 4가지 유형을 설명하시오. (10점)
- (2) 조절초점(regulatory focus)이론을 설명하고, 소비자의 조절초점에 따른 치약의 광고메시지전략을 제시하시오. (8점)
- (3) 인지욕구(need for cognition)의 개념을 설명하고, 인지욕구의 수준에 따른 태도 형성경로를 정교화가능성모델 관점에서 설명하시오. (6점)
- (4) 자기감시성(self-monitoring)의 개념을 설명하고, 자기감시성의 수준에 따른 행동 의도 결정과정을 합리적행동이론 관점에서 설명하시오. (6점)

【문제 3】 준거집단이 소비자행동에 미치는 영향의 유형 3가지를 설명하고, 각 영향이 현저하게 작용하는 구매제품이나 상황을 사례로 제시하시오. (10점)

【문제 4】 가족이 공동의사결정을 수행할 때, 가족구성원들에 의해 이루어질 수 있는 역할 유형을 5가지 설명하시오. (10점)

【문제 5】 마케터는 구매의사결정 유형과 자사 브랜드의 고려상표군 포함여부에 따라 마케팅전략 대안 매트릭스를 다음과 같이 구성할 수 있다. ①~⑥에 해당하는 마케팅전략을 설명하시오. (10점)

| 의사결정 유형 자사브랜드 위치 | 본격적 의사결정 | 제한적 의사결정 | 일상적 의사결정 |
|---------------------|-------------|----------|----------|
| 고려상표군 내 | ① | ② | ③ |
| 고려상표군 외 | ④ | ⑤ | ⑥ |

【문제 6】 구매 후 과정에 관한 다음 물음에 답하시오. (10점)

- (1) 하이더(Heider)가 제시한 귀인의 유형을 설명하고, 불만족의 가능성이 높아지는 귀인의 유형을 기술하시오. (6점)
- (2) 구매 후 부조화의 개념을 설명하고, 구매 후 부조화를 감소시키기 위한 기업의 노력 2가지를 제시하시오. (4점)