

2011年初级经济师考试经济基础知识预习讲义(23) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/648/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_88_9D_c49_648175.htm 导读：百考试题为帮助考生备考2011年经济师考试，特整理2011年初级经济师考试经济基础知识预习讲义供考生参考。 点击查看：#0000ff>2011年初级

经济师考试经济基础知识预习讲义汇总 第二十二章 产品和服务策略 一、产品层次与产品分类 (一)产品的含义和层次 产品是指提供给市场、供使用和消费、可以满足某种欲望和需要的任何东西，包括实物、服务、场所、组织机构、信息、体验和事件等。(掌握)整体产品的三个层次：核心利益、有形产品和附加产品。

1.核心利益 核心利益是产品最基本的层次，是满足顾客需要的核心内容，即顾客购买的真正动机。 2.有形产品 有形产品是指支持核心利益的各种具体形式，如产品的质量、功能、款式、品牌和包装等方面。 3.附加产品 附加产品是指顾客在购买产品时所得到的额外服务或利益。如提供信贷、免费送货、售后服务等。整体产品的概念体现了以顾客为中心的营销观念。 【例题1单选题】提供给市场、供使用和消费、可以满足某种欲望和需要的任何东西，在现代营销学中被定义为()。

A.产品 B.需求 C.核心利益 D.服务 [答案]A 【例题2单选题】产品最基本的层次，满足顾客需要的核心内容被称为()。

A.核心利益 B.有形产品 C.附加产品 D.潜在产品 [答案]A 【例题3单选题】支持核心利益的各种具体形式是()。

A.核心利益 B.有形产品 C.期望产品 D.潜在产品 [答案]B 【例题4多选题】有形产品是支持产品核心利益的各种具体形式，包括()。

A.产品的质量 B.顾客购买的动机 C.产品

的功能 D.产品的品牌 E.产品的款式 [答案]ACDE 【例题5单选题】(2007年)某航空公司为了提供令旅客满意的航空客运服务，提出在票务航班安排和机上餐饮等几个具体方面不断提高服务质量。该项策略强调的是航空客运服务这一整体产品的()层次。 A.核心产品 B.有形产品 C.附加产品 D.延伸产品 [答案]B 【例题6多选题】以旅馆和家电销售为例，产品整体概念包括的层次有()。 A.核心利益 B.外在利益 C.有形产品 D.附加产品 E.潜在产品 [答案]ACD 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com