

國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 學年度第二學期期末考參考答案

考試科目： 二技 1038 消費者行為

考試日期： 115 年 6 月 28 日 節次： 3

問答題每題 20%

一、常用以對消費者進行分析的概念是生活型態。生活型態反映了消費者的態度和價值觀。請詳細說明 AIO 量表有哪三大構面。
答 AIO 量表包含「活動」；「興趣」以及「意見」三大構面，每個構面又包含 9 個子構面，常與「人口統計變數」資料共同運用，分析消費者的生活型態。（1）活動 Activities：意指消費者可觀察的外顯行動。例如：慧瑀每週參加健身課程（俱樂部會員），定期去跑步（運動），並且喜歡參加社區的志願活動（嗜好），偶爾週末還會安排自己去看場電影（娛樂）。（2）興趣 Interest：意指消費者傾向關注於某些人事物。例如：玉芳對於現在很多人討論的永繳環保議題非常關注（流行），經常閱酸相關的書籍和文章，甚至透過網路觀看線上演講（媒體），表明出他對永護發展的強烈興趣。（3）意見 Options；則指消費者對於問題的解釋、傾向與評價。例如：正剛在開友聚會上經常表達自己對社群媒體彩響青少年心理健康的看法（他們自身、社會議題），認為需要更多的關注和教育。

二、常見的人格分析論述有五種，請試舉出其中三種並簡要說明之。

答：

1. 精神分析學學派：知名學者西格蒙德·佛洛伊德所提出的「本我、自我、超我」觀點。
2. 個體心理學學派：知名學者阿爾弗雷德·阿德勒所提出的「虛構目的論、追求優越感、自卑感和補償、生活風格、社會興趣、創造性自我」等六大重要的面向。
3. 分析心理學學派：知名學者卡爾·榮格所提出「自我意識、個體潛意識、集體潛意識」等三大意識面向。
4. 社會心理學學派：知名學者卡倫·荷妮所提出「接近人群、對抗人群、遠離人群」等三種常見神經質傾向。
5. 人本心理學學派：知名學者埃里希·佛洛姆提出「歸屬感、超越、安身立命、人格完整、生活方向」等五種基本需求，以及「依附權威、攻擊破壞、舒適圈」等三種常見逃避方式。

三、常見影響消費者資訊蒐集的因素有六種，請試舉出其中三項並簡要說明之。

答：

1. 理性計算：消費者進行資訊搜尋時，當投入資源和成本大於搜尋新資訊所帶來的價值時，他就會停止資訊搜尋。
2. 涉入程度：涉入程度影響消費者資訊搜尋的動機。當消費者認為產品與自己的關聯性和影響程度高時，他就會更有動力搜尋資訊以做出正確判斷。
3. 資訊處理能力：資訊處理能力影響消費者資訊搜尋的能力。當消費者無法處理所得資訊時，他也會降低資訊搜尋的意願。
4. 知覺風險：消費者倘若知覺購買特定產品的風險很高，他會願意花更多的資源來做資訊搜尋。常見的知覺風險包括財務風險、功能風險、人身風險、社會風險、心理風險、時間風險。
5. 時間壓力：消費者所感受到的時間壓力愈大，他的資訊搜尋量會愈少。當時間壓力增加時，消費者會花較少的時間進行外部資訊搜尋。反之若沒有時間壓力，則消費者可能會增加外部搜尋的時間。
6. 可取得資訊量：當消費者可取得外部資訊量增加時，他會傾向增加資訊搜尋的資源。相對來說，倘若外部資訊有限或無法取得時，消費者會因為外部資訊搜尋困難而降低搜尋意願。

四、請問何謂「工具制約理論」？實務面應用方法有哪四種？請簡要說明之。

答：工具制約理論：又稱「操作制約理論」，強調消費者會經由學習行為和行為結果的關聯，採趨吉避凶的策略而產生行為改變。實務面應用方法：

1. 固定時距增強法。例：速購以超市每週六限時打折活動。
2. 不定時距增強法。例：紅椅咖啡廳舉辦咖啡隨機贈送日活動。
3. 固定比率增強法。例：山海飲料店的買六送二機制。
4. 不定比率加強法。例：朵朵服飾店的滿額抽獎活動。

五、請問何謂「認知失調理論」？除了平衡理論還有哪些常見的認知失調處理策略？請簡要說明之。

答：「認知失調理論」

由知名社會心理學家—利昂·費斯廷格（Leon Festinger）在 1957 年發表提出。主張當個體接收新的資訊後，發生新的認知與舊的認知相互衝突，會感到心理緊張、壓力或焦慮的狀況。這些衝突狀況發生在個體的情感、行為、認知、價值觀，甚至是信仰等。常見的認知失調處理策略：增加額外認知、增加協調認知、改變認知權重、拒絕新認知。