



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

امتحان مادة: سيكولوجية العملاء

الفصل الدراسي الاول ٢٠١١

الزمن: ساعتان
الفرقة الرابعة جميع الشعب

اجب عن الاسئلة الاتية

السؤال الاول

أ- عرف كل من السائح - السياحة - دول مصدرة للسائحين - دول مستقبلة للسائحين .

ب- اشرح بالتفصيل كل من (سياحة مراقبة الطيور -السياحة العلاجية) .

ج- اشرح كل من (العميل الصامت - العميل المتعجل - العميل المجادل) و اسلوب التعامل مع كل منهم .

السؤال الثانى

أ- هناك مجموعة من الحاجات الانسانية تختلف من فرد الى اخر من حيث الاهمية اشرح هذه الحاجات بالتفصيل .

ب - هناك كثيرون يؤثرون فى عملية اتخاذ قرار الشراء اشرح العبارة السابقة مع توضيح الخمس شخصيات المؤثرة فى اتخاذ قرار الشراء .

مع تمنياتى بالتوفيق