

1. **Trebuie doar să menținem informați acei stakeholder-i care**
 - a. **Manifestă un interes ridicat în afacerea noastră dar nu au o putere mare de influență**
 - b. Au putere de influență a afacerii dar nu sunt neapărat interesați de aceasta
 - c. Au atât putere de influență cât și interes față de afacerea noastră
 - d. Nu sunt interesați și nici nu pot influența în mod relevant afacerea

2. **Într-o relație de colaborare dintre furnizori de produse/servicii și clienții lor cei care se află pe o poziție de putere sunt întotdeauna:**
 - a. Clienții
 - b. Furnizorii de produse/servicii
 - c. **Cei care au mai multe opțiuni/alternative**
 - d. Cei care au abilități de negociere superioare

3. **Care din următoarele alternative nu reprezintă o direcție strategică de satisfacere a nevoilor clienților?**
 - a. Focus pe produs (orientare pe calitate)
 - b. Focus pe proces (orientare pe preț)
 - c. **Focus pe profit (orientare pe lux)**
 - d. Focus pe client (orientare pe servicii personalizate)

4. **Care este formula practică/pragmatică a satisfacției clientului?**
 - a. Realitate - Așteptări
 - b. Realitate - Nevoi
 - c. Realitate - Percepția asupra nevoilor
 - d. **Percepția asupra realității - Așteptări**

5. **Depășirea așteptărilor clienților...**
 - a. **Favorizează loializarea clienților**
 - b. Conduce întotdeauna la ridicarea nivelului așteptărilor clienților
 - c. Creează suspiciune în rândul clienților
 - d. Este nocivă pe termen lung