**（答案显示方式与原网页答案的显示方式一致）**

**单选题**

（1）尾数定价策略所针对的顾客价值是（ A ）。

A 价值就是低廉的价格 B 价值就是根据付出所能获得的质量

C 价值就是在服务中所需要的东西 D 价值就是全部付出所能得到的全部东西

（2）超值定价策略所针对的顾客价值是（ B ）。

A 价值就是低廉的价格 B 价值就是根据付出所能获得的质量

C 价值就是在服务中所需要的东西 D 价值就是全部付所能得到的全部东西

（3）学校礼堂电影票售价为为20元，但1次购买10张以上则单价降为15元，这种折扣属于（ C ）。

A 现金折扣 B 季节折扣 C 功能折扣 D 数量折扣

（4）面向商务客户的高科技产品比较适合采取（ C ）。

A 直接推销 B 间接出口 C 广告促销 D 长渠道

**名词解释**

1. 收益导向：收益导向是指以达成一定的投资报酬率、冲高营收或追求利润最大化为目标。
2. 惠顾导向：惠顾导向是利用优惠政策来提高顾客对现有服务的购买次数，或以吸引众多消费者试用新推出的服务为目的。
3. 成本导向低价法：成本导向定价法以服务产品成本为基础，参考预期的目标利润，确定服务价格，主要有固定成本法、变动成本法和盈亏平衡点法。
4. 盈亏平衡点法：企业需要计算出达到多少销售量才能够盈亏平衡，成本费用从服务产品定价影响因素看分为三种，即固定成本费用、变动成本费用和准变动成本费用。
5. 捆绑定价策略：将多种服务产品进行组合销售，在顾客体验到某项服务的过程中，还以较低的价格体验其他服务。

**简答题：（与原网站一致）**

**案例分析题：服务定价策略分析：凯乐会VS佰音**

凯乐会量贩KTV位于广州市天河区黄埔大道CBD黄金地段，营业面积9000多平方米，拥有KTV包房100多间，包含多种房型，可以满足不同顾客的需求，还有一个600多平方米的接待大厅及一个500多平方米的东南亚自助餐。佰音KTV位于广州市天河区黄浦大道西668号跑马场，营业面积约为6800平方米，拥有130多间KTV包房，以及200多平方米无国界自助餐美食区。

* 团购价格方面

佰音标价78元，可唱三小时，平日、节假日均可用的套餐团购价格仅为40元，这样的方式令到消费者产生一种捡到便宜的愉悦，并刺激他们即时购买。因为标价78元，但现在只需40元就可以享受到同等服务，令消费者形成较高预期价格。

凯乐会标价61元，唱三小时、只在平日适用的套餐实际售价为49元，与佰音的只差了9元，价差并不大。凯乐会的标价与实际售价的相差不太远，而佰音充分利用了超值定价法，相比之下消费者会觉得选择佰音团购更实惠划算。

* 使用时间方面

凯乐会只提供一个优惠时段，即可以11∶00～19∶50任意选择唱三小时，给予消费者较大的自主选择权。凯乐会提供了较长的时段供消费者选择，选择性较大，时间比较宽松，即如果消费者13∶15到店，可以此类推给予3小时的时间，消费到16∶15。

而佰音在这方面却颇有局限，分多个时间段来计算收费以及提供不同的自助食物，如果13∶00到店消费也只能唱到14∶00为止，而且这种不足3小时的情况也要照样收取40元/位的费用。佰音团购套餐的使用时间受到较多的限制，消费者可能会退却，如果不能准时11∶00到店，就不划算，而且不能随心随意地使用。

以下将提供两家店在11∶00～19∶50优惠时段价格的比较。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 优惠时段（周一至周五） | 佰音（分段收费） | 优惠时段 | 凯乐会 |
| 11∶00～14∶00 | 40元/位（含自助餐） | 11∶00～19∶50任意三小时  （12∶00前开房，可享4小时） | 49元/位（含自助餐） |
| 14∶10～16∶40 | 20元/位（含自助茶点） |
| 16∶50～19∶50 | 45元/位（含自助餐） |

周一至周五，凯乐会在11∶00～19∶50欢唱时段内三小时均为49元/位（含自助餐）。而佰音分了三个时段进行不同的收费，11∶00～14∶00欢唱时段40元/位（含自助餐）；14∶10～16∶40欢唱时段20元/位（含自助茶点）；16∶50～19∶50欢唱时段45元/位（含自助餐）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 优惠时段（周六日） | 佰音（分段收费） | 优惠时段 | 凯乐会 |
| 11∶00～14∶00 | 48元/位（含自助餐） | 11∶00～19∶50任意三小时 | 59元/位（含自助餐） |
| 14∶10～16∶40 | 20元/位（含自助茶点） |
| 16∶50～19∶50 | 48元/位（含自助餐） |

佰音将优惠时段分为三段是为了吸引并满足不同的顾客，同时实现盈利和低价双目标。设下午茶时段14∶10～16∶40，仅需20元/位即可，且含自助茶点，是为了满足一些在跑马场周边餐厅吃过午饭纯粹想来休闲娱乐应酬的顾客。此外，11∶00～14∶00时段的人流量会相对较少，更多的顾客喜欢在晚上来消费。为了促进冷清时段的人流以及避免高峰时段太大的利润损失，商家便制定了这种差别定价法，不同的时段采用不同的价格。在冷清时段推出较低的价格吸引消费者提早前来消费，增加这个时段的人流和营业额，达到成本收支的平衡。服务行业就算没有顾客来，商家还是需要支付租金、员工薪酬等，如果没有一定的收入就会使收支严重失衡。因此对于商家来说，在冷清时段能多赚就尽可能去争取。另外，在16∶50～19∶50时段，前来消费的人流会相对增多，相应的提高些许价格消费者是可以接受的，借此商家可以实现较多的收入，补偿之前时段的损失。

凯乐会推出在12∶00前开房可享4小时欢唱，这时段消费人数较少，属冷清时段，房间需求量少，所以可优惠给顾客多欢唱1小时，消费者以同样价格可多唱1小时，心理上会感到划算。

* 会员优惠

两家KTV都采用了会员积分制，但又略有不同。凯乐会办理金卡需要388元/张或一次性消费3800元以上可获赠一张会员卡。而佰音只需88元即可办理一张会员卡，成功办理会即时赠送138元现金券一张。

凯乐会周日至周四大房、套房、VIP房消费满4小时，会员可享受房费5折优惠以及指定酒水冰纯嘉士伯罐装8折优惠。平时的话，会员可享受正价房费8.8折以及自助餐9折优惠。

佰音逢星期一为会员日，房费5折。其他时段全天候房费8.8折，生日当天免费欢唱5小时。

（1）KTV定价策略的关键因素是什么？

（2）消费者如何根据价格要素，选择佰音KTV或凯乐会KTV消费？

（3）佰音KTV和凯乐会KTV所对应的消费者群体分别有什么特征？