

MS-503/MM-2203

Consumer Behaviour

(उपभोक्ता व्यवहार)

Master of Business Administration/
P. G. Diploma in Marketing Management

(MBA-10/12/13/16/17/

PGDMM-10/16/17/MBAH-11)

Third/First Semester, Examination, 2018

Time : 3 Hours

Max. Marks : 80

Note : This paper is of **eighty (80)** marks containing **three (03)** Sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these Sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र अस्सी (80) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section-A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of nineteen (19) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What is Consumer Behaviour ? Consumers have both innate and acquired needs. Give examples of each kind of needs.

उपभोक्ता व्यवहार क्या है ? उपभोक्ताओं की दोनों सहज एवं अभिगृहीत आवश्यकताएँ होती हैं। प्रत्येक प्रकार की आवश्यकताओं के लिए उदाहरण दीजिए।

2. What do you mean by dynamic nature of consumer motivation ? Explain Maslow's hierarchy of needs.

उपभोक्ता अभिप्रेरणा की गतिशील प्रकृति से आपका क्या अभिप्राय है ? मैस्लो के पदसोपान की आवश्यकता को समझाइए।

3. What do you understand by Organizational buying behaviour ? Explain different steps of organisational buying process.

संगठन सम्बन्धी क्रय व्यवहार से आप क्या समझते हैं ? संगठन सम्बन्धी क्रय प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइए।

4. What do you understand by Perception ? What are the factors which change the sensitivity of consumer ?

अवबोधन से आप क्या समझते हैं ? उपभोक्ता के संवेदनशीलता को परिवर्तित करने वाले कारक क्या होते हैं ?

Section-B / खण्ड-ख**(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)**

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of eight (08) marks each. Learners are required to answer *four* (04) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Discuss "Marketers don't create needs, needs create the marketers."

चर्चा कीजिए "विपणक जरूरतों का सृजन नहीं करते, जरूरतें विपणकों का सृजन करती हैं।"

2. Can attitude be changed and if so, how ?

क्या प्रवृत्ति को परिवर्तित किया जा सकता है और यदि हाँ, तो कैसे ?

3. Describe primary and secondary informal and formal groups.

प्राथमिक एवं द्वितीयक अनौपचारिक और औपचारिक समूहों का वर्णन कीजिए।

4. Describe adoption process.

अंगीकरण प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

5. How does interaction between different sub-cultures influence each other ?

पारस्परिक प्रभाव विभिन्न उपसंस्कृतियों के मध्य एक-दूसरे को कैसे प्रभावित करते हैं ?

6. Describe in brief the different factors affecting consumer behaviour.
उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
7. What do you understand by consumer satisfaction ?
उपभोक्ता संतुष्टि से आप क्या समझते हैं ?
8. Describe model of consumer involvement in decision-making.
निर्णय-निर्धारण में उपभोक्ता सहभागिता के प्रतिरूप का वर्णन कीजिए।

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this Section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Indicate whether the following statements are True or False :

इंगित कीजिए कि निम्नलिखित कथन सत्य हैं या असत्य :

1. Consumer behaviour only includes the actual purchasing of products. (True/False)
उपभोक्ता व्यवहार में केवल उत्पादों की वास्तविक खरीद शामिल होती है। (सत्य/असत्य)

2. The purchaser and consumer of a product is not necessarily the same person. (True/False)

यह आवश्यक नहीं है कि किसी उत्पाद का खरीददार और उपभोक्ता एक ही व्यक्ति हो। (सत्य/असत्य)

3. The person playing the role of initiation in a family's decision process must also play the role of purchaser.

(True/False)

परिवार की निर्णय प्रक्रिया में आरम्भकर्ता की भूमिका निभाने वाले व्यक्ति को भी खरीददार की भूमिका निभानी चाहिए।

(सत्य/असत्य)

4. A brand extension is an example of a dynamically continuous innovation. (True/False)

ब्राण्ड प्रसार एक गतिशील रूप से निरन्तर नवाचार का एक उदाहरण है। (सत्य/असत्य)

5. The first stage of the decision-making process is need recognition. (True/False)

निर्णय निर्धारण प्रक्रिया का प्रथम चरण आवश्यकता अंशीकार होता है। (सत्य/असत्य)

6. A consumer who feels discomfort because of conflicting attitudes in experiencing is called cognitive dissonance. (True/False)

एक उपभोक्ता जो परस्पर विरोधी दृष्टिकोण के कारण असुविधा महसूस करता है, उसे संज्ञानात्मक असंतोष कहा जाता है।

(सत्य/असत्य)

7. Personality is often used in marketing strategy formation because it is so easy to measure. (True/False)
 व्यक्तित्व प्रायः विपणन रणनीति निरूपण में प्रयोग किया जाता है, क्योंकि यह मापन में सरल होता है। (सत्य/असत्य)
8. The predisposed way a person approaches his or her environment is referred to as personality. (True/False)
 व्यक्ति को उसके/उसकी परिमण्डल के लिए पूर्वव्यापी पहुँच व्यक्तित्व के रूप में जाना जाता है। (सत्य/असत्य)
9. Purchasing the same brand over and over again is called brand loyalty. (True/False)
 बार-बार एक ब्राण्ड की खरीददारी को ब्राण्ड निष्ठा कहा जाता है। (सत्य/असत्य)
10. The first activity in any Act of consumer behaviour is Recognizing needs. (True/False)
 उपभोक्ता व्यवहार के किसी अधिनियम में पहली विधि आवश्यकता अंगीकरण होती है। (सत्य/असत्य)