

Roll No.

(12/24)

15730

M.Com. EXAMINATION

(For Batch 2021 & Onwards)

(Third Semester)

CONSUMER BEHAVIOUR

MCOM/GEN/3/DSC2/MM

Time : Three Hours

Maximum Marks : 70

Note : Attempt *Five* questions in all. Q. No. 1 comprising of seven short answer type questions having 2 marks each is compulsory. Attempt *four* questions out of remaining eight questions having 14 marks each, selecting *one* question from each Unit. All questions carry equal marks.

(Compulsory Question)

1. Define the following terms :

- (a) Personality
- (b) Motivation
- (c) Attitude formation
- (d) Family influence
- (e) Opinion leadership
- (f) Culture
- (g) Consumerism.

Unit I

2. Discuss the interrelationship among customer expectations and satisfaction, perceived value and customer retention. Why is customer retention essential ?

3. How would the interpretation of survey results change if the researcher used a probability sample rather than a non-probability sample ? Explain.

Unit II

4. Explain, how situational factors are likely to influence the degree of consistency between attitude and behaviour ?

5. How can marketers use measures of recognition and recall to study the extent of consumer learning ?

Unit III

6. Identify the core values most relevant to consumers' purchase and use of a product.

7. How does the family influence the consumer socialization of children ? What role does televisions advertising play in consumer socialization ?

Unit IV

8. Write down the consumer decision-making process.
9. Why are the privacy implications of increasingly widespread monitoring of online consumers by companies ?

(Hindi Version)

नोट : कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न क्र. 1 में सात लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, जिनमें से प्रत्येक 2 अंक का है । प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए, शेष आठ प्रश्नों में से चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए, जिनमें से प्रत्येक 14 अंक का है ।

1. निम्नलिखित शब्दों को परिभाषित कीजिए :

- (अ) व्यक्तित्व
(ब) प्रेरणा
(स) दृष्टिकोण निर्माण
(द) पारिवारिक प्रभाव
(इ) राय नेतृत्व
(फ) संस्कृति
(ग) उपभोक्तावाद ।

इकाई I

2. ग्राहक अपेक्षाओं और संतुष्टि, कथित मूल्य और ग्राहक प्रतिधारण के बीच अंतर्संबंध पर चर्चा कीजिए । ग्राहक प्रतिधारण क्यों आवश्यक है ?
3. यदि शोधकर्ता ने गैर-संभाव्यता नमूने के बजाय संभाव्यता नमूने का उपयोग किया तो सर्वेक्षण परिणामों की व्याख्या कैसे बदलेगी ? समझाइए ।

इकाई II

4. समझाइए कि स्थितिजन्य कारक दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच स्थिरता की डिग्री को कैसे प्रभावित कर सकते हैं ?
5. उपभोक्ता सीखने की सीमा का अध्ययन करने के लिए विपणक मान्यता और स्मरण के उपायों का उपयोग कैसे कर सकते हैं ?

इकाई III

6. उपभोक्ताओं की खरीद और किसी उत्पाद के उपयोग के लिए सबसे अधिक प्रासंगिक मूल मूल्यों की पहचान कीजिए ।
7. परिवार बच्चों के उपभोक्ता समाजीकरण को कैसे प्रभावित करता है ? उपभोक्ता समाजीकरण में टेलीविजन विज्ञापन क्या भूमिका निभाते हैं ?

इकाई IV

8. उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया लिखिए ।
9. कंपनियों द्वारा ऑनलाइन उपभोक्ताओं की बढ़ती व्यापक निगरानी से गोपनीयता पर प्रभाव क्यों पड़ रहा है ?