

Roll No. ....

Total Pages : 04

MDQ/M-20

5625

CONSUMER BEHAVIOUR

MC-411

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 80

**Note :** Q. No. 1 is compulsory, answer each of its subparts in about **150** words and each subpart carries 4 marks. Attempt any *Four* questions out of Q. Nos. 2 to 8. These carry 14 marks each.

प्रश्न संख्या 1 अनिवार्य है । इसके प्रत्येक भाग का उत्तर 150 शब्दों में दीजिए तथा प्रत्येक भाग 4 अंक का है । प्रश्न संख्या 2 से 8 में से चार प्रश्न कीजिए । प्रत्येक प्रश्न 14 अंक का है ।

1. (a) Write the process of consumer decision making process.  
उपभोक्ता निर्णयन प्रक्रिया का वर्णन कीजिए ।
- (b) What do you mean by Internal Search ?  
आन्तरिक अनुसंधान (खोज) से आप क्या समझते हैं ?
- (c) In which conditions do the consumers are likely to experience cognitive dissonance ?  
किन परिस्थितियों में उपभोक्ताओं को संज्ञानात्मक असंगति का अनुभव होने की संभावना है ?

(2)L-5625

1

(d) What do you mean by 'high involvement' in purchase decision making ?

खरीद निर्णयन में उच्च भागीदारी से आपका क्या तात्पर्य है ?

(e) What is 'empty nest stage' in family life-cycle ?

पारिवारिक जीवन-चक्र में खाली घोंसला मंच क्या है ?

(f) Define culture and subculture.

संस्कृति तथा उपसंस्कृति को परिभाषित कीजिए ।

2. How does culture influence consumer buying process ?

Explain with the help of examples.

उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया पर संस्कृति कैसे प्रभाव डालती है ? उदाहरणों सहित वर्णन कीजिए ।

3. Differentiate between extensive and routine problem solving behaviours in context of consumer behaviour. Do the consumer decision making processes differ in these cases ? Explain with the help of suitable examples.

उपभोक्ता खरीद प्रक्रिया के संबंध में व्यापक और रूटिन समस्या समाधान व्यवहारों में अन्तर स्पष्ट कीजिए । क्या इन मामलों में निर्णयन प्रक्रियायें भिन्न होती हैं ? उचित उदाहरणों द्वारा स्पष्ट कीजिए ।

4. Define Motivation. How can the consumers be motivated for purchase ? Explain with the help of application of two theories of motivation used for motivating the consumers to buy the products or service.

(2)L-5625

2

अभिप्रेरणा को परिभाषित कीजिए । खरीद के लिए उपभोक्ताओं को कैसे अभिप्रेरित किया जा सकता है ? उत्पाद या सेवाएँ खरीदने के लिए उपभोक्ताओं को अभिप्रेरित करने के लिए प्रयुक्त अभिप्रेरणा के दो सिद्धांतों का अनुप्रयोगों सहित वर्णन कीजिए ।

5. (a) Explain the concept of attitude. What are various components of attitudes ? How are attitudes formed ?  
अभिवृत्ति की अवधारणा की व्याख्या कीजिए । अभिवृत्तियों के विभिन्न घटक क्या हैं ? अभिवृत्तियों को कैसे निर्मित किया जाता है ?
- (b) Can attitudes be measured ? How do attitudes influence the consumer decision making process  
क्या अभिवृत्तियाँ मापी जा सकती हैं ? ये उपभोक्ता निर्णयन प्रक्रिया को कैसे प्रभावित करती हैं ?
6. How do the following influence consumer behaviour :  
(a) Social Class  
(b) Sub-culture ?  
उपभोक्ता व्यवहार को निम्नलिखित कैसे प्रभावित करते हैं :  
(अ) सामाजिक वर्ग  
(ब) उप-संस्कृति ?
7. What is the influence of family and reference group in consumer buying behaviour ? Explain with the help of suitable examples.  
उपभोक्ता खरीद व्यवहार में परिवार तथा संदर्भ समूह का क्या प्रभाव पड़ता है ? उचित उदाहरणों सहित व्याख्या कीजिए ।

(2)L-5625

3

8. Write short notes on the following :

(a) Nicosia model of consumer behaviour

(b) Howard and Sheth model of consumer behaviour.

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) उपभोक्ता व्यवहार का नीकोसिया मॉडल

(ब) हॉवर्ड और शेथ का उपभोक्ता व्यवहार मॉडल ।