**Roll No. .....**

**(699)** **4824**

Printed Pages—**3**] **OE6**

# Bachelor Course (Open Elective Course) (Fourth Semester) (CBCS) Examination, May/June 2019

## CONSUMER BEHAVIOUR

अवधि/Duration : 3 घंटे/Hours] [पूर्णांक/Max. Marks : 40

[न्यूनतम उत्तीर्णांक/Min. Pass Marks : 16

**निर्देश :**

1. प्रश्न-पत्र पाँच इकाइयों में विभाजित है । प्रत्येक इकाई में आन्तरिक विकल्प दिया गया है ।
2. प्रत्येक इकाई से **एक** प्रश्न का उत्तर दीजिए । इस प्रकार कुल **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
3. **सभी** प्रश्नों के लिए समान अंक नियत हैं ।
4. जहाँ आवश्यकता हो वहाँ उपयुक्त डाटा माना जा सकता है ।
5. अनुवाद में विसंगति होने पर अंग्रेजी स्वरूप को सही माना जाए ।
6. प्रश्न-पत्र में परीक्षार्थी निर्धारित स्थान पर अपना रोल नम्बर अंकित करें ।

**Instructions :**

1. The Question Paper is divided in five Units. Each unit carries an internal choice.
2. Attempt *one* question from each Unit. Thus attempt *five* questions in all.
3. *All* questions carry equal marks.
4. Assume suitable data wherever necessary.
5. English version should be deemed to be correct in case of any anomaly in translation.
6. Candidate should write his/her Roll Number at the prescribed space on the question paper.

**P.T.O.**

## इकाई I (Unit I)

1. उपभोक्ता व्यवहार का अर्थ और क्षेत्र स्पष्ट कीजिये।

Explain the meaning and scope of consumer behaviour.

**अथवा (*Or*)**

2. विपणन में उपभोक्ता व्यवहार की क्या भूमिका है ? स्पष्ट कीजिये।

What is the role of consumer behaviour in marketing ? Explain

## इकाई II (Unit II)

3. उपभोक्ता भाव से आप क्या समझते हैं ? उपभोक्ता भाव की प्रकृति की व्याख्या कीजिये।

What do you understand by consumer attitude ? Explain the nature of consumer attitude.

**अथवा (*Or*)**

4. उपभोक्ता भाव की विभिन्न रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

Explain various strategies of consumer attitude.

## इकाई III (Unit III)

5. उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिये।

Explain consumer decision making process.

**अथवा (*Or*)**

6. अच्छे नेतृत्व की आवश्यक विशेषता को परिभाषित कीजिये। नेतृत्व प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।

Define essential feature of good leadership. Explain leadership process.

## इकाई IV (Unit IV)

7. पारिवारिक निर्णय लेने से आप क्या समझते हैं ? पारिवारिक जीवन चक्र की व्याख्या कीजिए।

What do you understand by family decision making ? Explain family life cycle.

**अथवा (*Or*)**

8. क्लास-लाइफस्टाइल प्रोफाइल पर एक संक्षिप्त लेख लिखिए।

Write a brief note on class-lifestyle profiles.

## इकाई V (Unit V)

9. सेवा उद्योग में ग्राहक संबंध प्रबंधन को परिभाषित कीजिये।

Define customer relationship management in service industry.

**अथवा (*Or*)**

10. डिजिटल मार्केटिंग पर संक्षिप्त नोट लिखिए।

Write brief note on digital marketing.