

**1 (Sem-5/FYUGP) BCM 46 MJ**

**2 0 2 5**

**COMMERCE (Marketing)**

Paper : BCM0500604

**( Consumer Behaviour )**

*Full Marks : 60*

*Time : 2½ hours*

*The figures in the margin indicate full marks  
for the questions.*

**1. Answer the following as directed : 1×8=8**

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশানুযায়ী উত্তৰ লিখা :

**(a) Consumer behaviour is affected by**

ভোক্তাৰ আচৰণ প্ৰভাৱান্বিত কৰা উপাদানটো হ'ল

**(i) family**

পৰিয়াল

**(ii) age**

বয়স

(iii) income

আয়

(iv) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(b) Social class, religion, race, culture, etc. are significant variables for \_\_\_\_\_ segmentation of markets.

(Fill in the blank)

সামাজিক শ্ৰেণী, ধৰ্ম, জাতি, সংস্কৃতি ইত্যাদি হ'ল বজাৰৰ \_\_\_\_\_ বিভাজনৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ উপাদান।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(c) Which one of the following is not a participant in the consumer buying process?

নিম্নলিখিত কোনটো উপভোক্তাৰ ক্ৰয় প্ৰক্ৰিয়াৰ অংশগ্ৰহণকাৰী নহয় ?

(i) Initiator

আৰম্ভ কৰোঁতা

( 3 )

(ii) Purchaser

ক্ৰেতা

(iii) User

ব্যৱহাৰকাৰী

(iv) Supplier

যোগানকাৰী

(Choose the correct answer)

(সুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(d) Which of the following is not a psychological factor of consumer behaviour?

তলৰ কোনটো ভোক্তাৰ মনস্তাত্ত্বিক আচৰণৰ উপাদান নহয় ?

(i) Motivation

প্ৰণোদিতকৰণ

(ii) Family income

পৰিয়ালৰ আয়

( 4 )

(iii) Attitude

মনোভাব

(iv) Perception

বোধশক্তি

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(e) Consumer behaviour is a \_\_\_\_\_ process.

(Fill in the blank)

ভোক্তাৰ আচৰণ এক \_\_\_\_\_ প্ৰক্ৰিয়া।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(f) Which one of the following is not the economic factor of consumer behaviour?

তলৰ কোনটো উপাদান ভোক্তাৰ অৰ্থনৈতিক আচৰণ নহয় ?

(i) Consumer credit

গ্ৰাহকৰ ঋণ

(ii) Family income

পৰিয়ালৰ আয়

( 5 )

(iii) Reference group

প্ৰাসংগিক দল

(iv) Standard of living

জীৱনধাৰণৰ মানদণ্ড

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(g) Which of the following is not a biological factor of personality?

তলৰ কোনটো ব্যক্তিত্বৰ জৈৱিক উপাদান নহয় ?

(i) Heredity

বংশগতি

(ii) Physical feature

শাৰীৰিক গঠন/আকৃতি

(iii) Brain

মগজু

(iv) Home environment

ঘৰুৱা পৰিৱেশ

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

( 6 )

(h) Sales research is not a component of consumer research.

(State whether true or false)

বিক্ৰী গৱেষণা উপভোক্তা গৱেষণাৰ এটা উপাদান নহয়।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

2. Answer the following questions briefly  
(any six) : 2×6=12

তলত উল্লেখিত প্ৰশ্নসমূহৰ চমু উত্তৰ লিখা (যি কোনো ছয়টা) :

(a) What is personality?

ব্যক্তিত্ব কি ?

(b) Write about consumer attitude.

উপভোক্তাৰ মনোভাবৰ বিষয়ে লিখা।

(c) What is consumer motivation?

উপভোক্তা প্ৰণোদিতকৰণ কি ?

(d) What is reference group?

প্ৰাসংগিক দল কি ?

( 7 )

(e) What is consumer behaviour?

উপভোক্তাৰ আচৰণ কি ?

(f) Give two examples of negative motivation in consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণত প্ৰভাৱ পেলোৱা দুটা ঋণাত্মক প্ৰেৰণাৰ উদাহৰণ দিয়া।

(g) What is market segmentation?

বজাৰ বিভাজনকৰণ কি ?

(h) What is social class?

সামাজিক শ্ৰেণী কি ?

(i) Write two features of culture.

সংস্কৃতিৰ দুটা বৈশিষ্ট্য লিখা।

(j) What is socialization?

সামাজিকীকৰণ কি ?

3. Answer the following questions (any four) :

5×4=20

তলত উল্লেখিত প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

(a) Explain the importance of market segmentation in consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণত বজাৰ বিভাজিতকৰণৰ গুৰুত্ব বৰ্ণনা কৰা।

(b) Explain the different roles that a person can play in a buying decision.

ক্ৰয় সিদ্ধান্তত এজন ব্যক্তিয়ে লব পৰা বিভিন্ন ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা।

(c) "Consumer behaviour is interdisciplinary subject." Explain the statement.

“উপভোক্তাৰ আচৰণ আন্তঃশিক্ষণীয় বিষয়।” বিবৃতিটো ব্যাখ্যা কৰা।

(d) How do reference groups influence the consumer buying behaviour? Explain.

প্ৰাসংগিক দলে কেনেকৈ উপভোক্তাৰ ক্ৰয় আচৰণক প্ৰভাৱান্বিত কৰে? বৰ্ণনা কৰা।

- (e) Explain the different components associated with 'Tri-Component Attitude Model' with suitable examples.

ট্ৰাই-কম্পোনেণ্ট এটিটিউড মডেল'ৰ সৈতে জৰিত  
বিভিন্ন উপাদানসমূহ উপযুক্ত উদাহৰণৰ সৈতে ব্যাখ্যা  
কৰা।

- (f) Explain the role of personality in influencing consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণত ব্যক্তিত্বৰ প্ৰভাৱৰ ভূমিকা বৰ্ণনা  
কৰা।

- (g) Explain the concept of variety and novelty seeking behaviour of consumers with examples.

উপভোক্তাৰ বৈচিত্ৰ্য আৰু নতুনত্ব সন্ধানী আচৰণৰ ধাৰণা  
উদাহৰণৰ সৈতে ব্যাখ্যা কৰা।

- (h) Explain the importance of study of consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণ অধ্যয়নৰ গুৰুত্ব সম্পৰ্কে বৰ্ণনা  
কৰা।

( 10 )

4. Answer any *two* of the following questions :

10×2=20

তলত উল্লেখিত প্ৰশ্নসমূহৰ যি কোনো দুটাৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Discuss the stages of the consumer buying process with suitable diagram.

উপযুক্ত চিত্ৰসহ উপভোক্তাৰ ক্ৰয় প্ৰক্ৰিয়াৰ স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(b) Discuss the role of social class and culture in shaping consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণ গঢ় দিয়াত সামাজিক শ্ৰেণী আৰু সংস্কৃতিৰ ভূমিকা সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা।

(c) Discuss the steps involved in consumer research process.

উপভোক্তা গৱেষণা প্ৰক্ৰিয়াৰ লগত জৰিত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(d) Discuss the various factors influencing consumer behaviour.

উপভোক্তাৰ আচৰণক প্ৰভাৱিত কৰা বিভিন্ন কাৰকৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (e) Discuss the classification of innovation with suitable examples.

উপযুক্ত উদাহৰণৰ সৈতে উদ্ভাৱনৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

★ ★ ★