

M.Com. (Sem.-II) Examination

410EB

Consumer Behavior

May-2017

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

1 (a) ગ્રાહક વર્તન એટલે શું? ગ્રાહક સંશોધન પ્રક્રિયા ને વર્ણવવો. (7)

અથવા

(a) બજારનું વિભાજન એટલે શું? બજારના વર્ગીકરણ માટે ના પાયા કયા છે?

(b) ટૂંક માં જવાબ લખો. (ગમે તે બે) (4)

- ગ્રાહક વર્તન અને માર્કેટિંગ ખ્યાલ વચ્ચે નો આંતર સંબંધ સમજાવો.
- બજાર વિભાજન માં કોઈ પણ વિભાગ પસંદ કરવાના માપદંડ સમજાવો.
- ગ્રાહક શિક્ષણ તત્વો સમજાવો.

(c) એક બે વાક્યોમાં જવાબો લખો. (ગમે તે ત્રણ) (3)

- બ્રાંડ નિષ્ઠા એટલે શું?
- બ્રાંડ રેપોજિશનીંગ એટલે શું?
- પ્રભામંડળ અસર એટલે શું?
- સંબંધ માર્કેટિંગ એટલે શું?

2 (a) પરંપરાગત અને બિન પરંપરાગત કુટુંબ જીવન ચક્ર કેવી રીતે ગ્રાહક વર્તનને અસર કરે છે તેની ચર્ચા કરો. (7)

અથવા

(a) કુટુંબની સામાજિક પ્રક્રિયા સમજાવો.

(b) ટૂંક માં જવાબ લખો. (ગમે તે બે) (4)

- ગ્રાહક વર્તણુક માં સામાજિક વર્ગ નો ઉપયોગ કેવી રીતે થાય છે?
- સામાજિક વર્ગનો ખ્યાલ બાંધવા માટે કયા દરજ્જા ના પરિબલો ઉપયોગમાં લેવાય છે?
- કુટુંબ જીવન ચક્ર એટલે શું?

(c) એક બે વાક્યોમાં જવાબો લખો. (ગમે તે ત્રણ) (3)

- સંદર્ભ જૂથ એટલે શું?
- સામાજિક દરજ્જો એટલે શું?
- જીવનશૈલી એટલે શું?
- ગ્રાહક સમાજીકરણ એટલે શું?

3 (a) સંસ્કૃતિ એટલે શું? સંસ્કૃતિ કેવી રીતે શીખાય છે? (7)

અથવા

(a) મૂળભૂત ભારતીય મૂલ્યો કેવી રીતે ભારતીય ગ્રાહકો ને અસર કરે છે?

(P.T.O)

E6, 51-2

(b) ટૂંક માં જવાબ લખો. (ગમે તે બે)

(4)

- 'મૂળ ના દેશમાં' ની અસર એટલે શું?
- સંસ્કૃતિ કેવી રીતે જરૂરિયાતો નો સંતોષે છે?
- સંસ્કૃતિ ગ્રહણ એટલે શું?

(c) એક બે વાક્યોમાં જવાબો લખો. (ગમે તે ત્રણ)

(3)

- પ્રતિક એટલે શું?
- કાર્યનિષ્ઠા એટલે શું?
- પેટા સંસ્કૃતિ એટલે શું?
- અનુકૂલનશીલ વૈશ્વિક માર્કેટિંગ એટલે શું?

4 (a) ગ્રાહક નિર્ણય પ્રક્રિયા ના જુદા જુદા મોડેલ્સ સમજાવો.

(7)

અથવા

(a) પ્રક્રિયા પ્રસાર એટલે શું? કેવી રીતે નવીન ઉત્પાદનો અને સેવાઓ એક સામાજિક સિસ્ટમ અંદર ફેલાય છે?

(b) ટૂંક માં જવાબ લખો. (ગમે તે બે)

(4)

- ગ્રાહક નિર્ણય પ્રક્રિયા ના સ્તરો સમજાવો.
- પૂર્વ ખરીદી શોધ એટલે શું?
- પોસ્ટ ખરીદી મૂલ્યાંકન એટલે શું?

(c) એક બે વાક્યોમાં જવાબો લખો. (ગમે તે ત્રણ)

(3)

- પ્રવેશ નીતિ એટલે શું?
- ગ્રાહક નવીનતા એટલે શું?
- ગ્રાહક મૂડ એટલે શું?
- ખરીદી વર્તન એટલે શું?

5. ટૂંક માં જવાબ લખો. (ગમે તે સાત)

(14)

- વલણ એટલે શું?
 - સામાજિક વર્ગ એટલે શું?
 - વિધિ એટલે શું?
 - હઠાગ્રહી એટલે શું?
 - અહંકારી જરૂરીયાત એટલે શું?
 - રૂપક વિશ્લેષણ એટલે શું?
 - દ્રષ્ટિ એટલે શું?
 - જૂથ એટલે શું?
 - પ્રેરણા એટલે શું?
-

EL51-3

M.Com Sem - II
410 EB Consumer Behavior

Marks: 70

Time: 3Hours

1(a) What is Consumer Behavior? Describe the steps of consumer research process. (7)

OR

(a) What is Market Segmentation? What are the bases for segmenting consumers?

(b) Answer any two in brief. (4)

- (i) Discuss the interrelationship between consumer behavior and marketing concept.
- (ii) Explain the criteria for selecting (targeting) any segment of market segmentation.
- (iii) Explain the elements of consumer learning.

(c) Answer any three in one or two sentences. (3)

- (i) What is brand loyalty?
- (ii) What is brand repositioning?
- (iii) What is halo effect?
- (iv) What is relationship marketing?

2(a) Discuss how traditional and nontraditional family life cycles impact consumer behavior. (7)

OR

(a) Explain the socialization process of family.

(b) Answer any two in brief. (4)

- (i) How is social class used in consumer behavior?
- (ii) State the status factors used when estimating social class.
- (iii) What is family life cycle?

(c) Answer any three in one or two sentences. (3)

- (i) What is reference group?
- (ii) What is social status?
- (iii) What is life style?
- (iv) What is consumer socialization?

3(a) What is Culture? How it is learned? (7)

OR

(a) How do core Indian values impact Indian consumers?

(b) Answer any two in brief. (4)

- (i) What is Country – of – origin effect?
- (ii) How culture satisfies needs?
- (iii) What is Enculturation?

(P.T.O)

E 6, 51-4

(c) Answer any three in one or two sentences. (3)

- (i) What is symbol?
- (ii) What is work ethic?
- (iii) What is sub culture?
- (iv) What is adaptive global marketing?

4(a) Explain different models of consumer decision making. (7)

OR

(a) What is diffusion of process? How innovative products and services spread within a social system?

(b) Answer any two in brief. (4)

- (i) Discuss the levels of consumer decision making.
- (ii) What is pre - purchase search?
- (iii) What is Post - Purchase Evaluation?

(c) Answer any three in one or two sentences. (3)

- (i) What is penetration policy?
- (ii) What is consumer innovator?
- (iii) What is consumer mood?
- (iv) What is purchase behavior?

5. Answer in brief: (Any 7) (14)

- (i) What is attitude?
 - (ii) What is social class?
 - (iii) What are rituals?
 - (iv) What is dogmatism?
 - (v) What are egoistic needs?
 - (vi) What is metaphor analysis?
 - (vii) What is perception?
 - (viii) What is grouping?
 - (ix) What is motivation?
-