Roll No. .....

NP-157

4000 20/20/30/40

March-April 2026

B.B.A. (Third Year) (4 Y.D.C.) Examination

उपभोक्ता व्यवहार

CONSUMER BEHAVIOUR

DSE I (Marketing)

Sub Group Paper SA–2

Time : 3 Hours] [Max. Marks : 70

[Min. Marks : 25

नोट : सभी खण्ड अनिवार्य हैं । सभी के लिए अंक विभाजन योजना प्रश्न-पत्र में दर्शाये अनुसार होगी । दृष्टिवाधित छात्रों के लिए 60 मिनट अतिरिक्त समय दिया जाएगा ।

विश्वविद्यालय के पास अंक विभाजन के परिवर्तन का अधिकार सुरक्षित है ।

Each Section is compulsory. The marks distribution is same as shown in the question paper. The blind students will be given 60 minutes extra time.

University has all rights to change the distribution of marks.

खण्ड 'अ' (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Section A (Objective Type Questions) 6×1=6

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण करने का प्राथमिक लक्ष्य क्या है ?

(अ) कम्पनी का मुनाफा बढ़ाना (ब) ग्राहक संतुष्टि पैदा करना

(स) आर्थिक रुझानों की भविष्यवाणी करना (द) प्रतिस्पर्धियों पर नजर रखना

What is the primary goal of analyzing consumer behaviour ?

(a) To increase the compay's profits (b) To create customer satisfaction

(c) To predict economic trends (d) To monitor competitors

2. निम्नलिखित में से कौन उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया का पहला चरण है ?

(अ) सूचना खोज (ब) खरीद निर्णय

(स) समस्या की पहचान (द) खरीद के बाद का व्यवहार

Which of the following is the first stage of the consumer decision-making process ?

(a) Information search
(b) Purchase decision
(c) Problem recognition
(d) Post purchase behaviour

3. मास्लो के पदानुक्रम के अनुसार, निम्नलिखित में कौनसी 'आत्मबोध की आवश्यकता' है ?

(अ) भोजन और पानी
(ब) सम्मान और मान्यता
(स) व्यक्तिगत विकास और आत्म-संतुष्टि
(द) बचाव और सुरक्षा

According to Maslow's hierarchy, which of the following is a 'Self-actualization needs' ?

(a) Food and water
(b) Respect and recognition
(c) Personal growth and self-fulfillment
(d) Safety and security

4. निम्नलिखित में से कौनसा कारक उपभोक्ता दृष्टिकोण के विकास को सबसे अधिक प्रभावित करता है ?

(अ) सांस्कृतिक मूल्य और मानदंड
(ब) उत्पाद की कीमत
(स) अकेले उत्पाद डिजाइन
(द) विज्ञापन अभियान

Which of the following factors most influences the development of consumer attitudes ?

(a) Culture values and norms
(b) Price of the product
(c) Product design alone
(d) Advertising compaigns

5. निम्नलिखित में से कौनसी औद्योगिक खरीद व्यवहार की प्रमुख विशेषता है ?

(अ) आवेग में खरीददारी
(ब) व्युत्पन्न माँग
(स) उच्च भावनात्मक भागीदारी
(द) व्यक्तिगत प्राथमिकताएँ

Which of the following is a key characteristics of industrial buying behaviour ?

(a) Impulse buying
(b) Derived demand
(c) High emotional involvement
(d) Personal preferences

6. किस प्रकार की धारणा से तात्पर्य यह है कि उपभोक्ता किसी उत्पाद के मूल्य को उसकी लागत की तुलना में कैसे आँकते हैं ?

(अ) भावनात्मक धारणा
(ब) अनुमानित मूल्य
(स) जोखिम धारणा
(द) ब्राण्ड रिकॉल

Which type of perception refers to how consumers judge the value of a product compared to its cost ?

(a) Emotional perception (b) Perceived value

(c) Risk perception (d) Brand recall

खण्ड 'ब' (लघु उत्तरीय प्रश्न)

Section B (Short Answer Type Questions)

5×8=40

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. उपभोक्ता सूचना खोज प्रक्रिया में **दो** प्रकार के सूचना स्रोत कौनसे हैं ?

What are the *two* types of information sources in the consumer information search process ?

अथवा (*Or*)

उपभोक्ता व्यवहार क्या है ? उपभोक्ता व्यवहार के अनुप्रयोग भी लिखिए ।

What is Consumer Behaviour ? Also write the applications of consumer behaviour.

2. क्रेता निर्णय प्रक्रिया क्या है ?

What is the buyer decision process ?

अथवा (*Or*)

उपभोक्ता निर्णय लेने के किसी **एक** मॉडल की व्याख्या कीजिए ।

Explain any *one* model of consumer decision-making.

3. प्रेरणा का कोई **एक** सिद्धांत समझाइए ।

Explain any *one* theory of motivation.

अथवा (*Or*)

उपभोक्ता व्यवहार में आवश्यकता और चाहत के बीच क्या अंतर है ? अपने उत्तर के समर्थन में एक उदाहरण दीजिए ।

What is the difference between a need and a want in consumer behaviour ? Give an example to support your answer.

4. व्यक्तिगत मूल्य और दृष्टिकोण उपभोक्ता की पसंद को कैसे प्रभावित करते हैं ?

How do personal values and attitudes impact consumer choices ?

अथवा (*Or*)

नवप्रवर्तन के प्रसार से आप क्या समझते हैं ? प्रसार प्रक्रिया को परिभाषित कीजिए ।

What do you mean by diffusion of innovation ? Define diffusion process.

5. औद्योगिक खरीद व्यवहार में आपूर्तिकर्ता संबंधों का क्या महत्त्व है ?

What is the significance of supplier relationships in industrial buying behaviour ?

अथवा (*Or*)

उपभोक्ता व्यवहार में ग्राहक संबंध प्रबंधन की क्या भूमिका है ?

What is the role of consumer relationship management in consumer behaviour ?

खण्ड 'स' (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Section C (Long Answer Type Questions)

2×12=24

नोट : किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

Attempt any *Two* questions.

1. उपभोक्ता व्यवहार की अवधारणा और क्षेत्र लिखिए । इसके अनुप्रयोगों का भी उल्लेख कीजिए ।

   Write down the concept and scope of consumer behaviour. Also mention its applications.

2. उपभोक्ता निर्णय लेने के किन्हीं **दो** मॉडलों का विस्तार से वर्णन कीजिए ।

   Elaborate any *two* models of consumer decision-making.

3. प्रेरणा क्या है ? प्रेरणा के प्रकारों पर चर्चा कीजिए और अपने उत्तर को उचित ठहराने के लिए उदाहरण दीजिए ।

   What is Motivation ? Discuss the types of motivation and give examples to justify your answer.

4. मनोवृत्ति क्या है ? उपभोक्ता का रवैया और परिवर्तन उपभोक्ता के व्यवहार को कैसे प्रभावित करता है ?

   What is Attitude ? How the consumer attitude and change impact consumer behaviour ?

5. औद्योगिक क्रय व्यवहार क्या है ? औद्योगिक क्रय व्यवहार को प्रमुख रूप से प्रभावित करने वाले कारक कौनसे हैं ?

   What is Industrial Buying Behaviour ? What are the factors majorly influencing the industrial buying behaviour ?

❖❖❖❖❖❖❖