



NCF-002-002206 Seat No. \_\_\_\_\_

**M. Com. (Sem. II) (CBCS) Examination**

April / May - 2017

**ECT-02 : Consumer Behaviour**

*(Elective Course-02) (Group C-Marketing)*

*(Old Course)*

**Faculty Code : 002**

**Subject Code : 002206**

Time :  $2\frac{1}{2}$  Hours]

[Total Marks : 70

1 ગ્રાહકની ખરીદી પ્રક્રિયા સાથે સંકળાયેલ વિવિધ તબક્કાઓ વિગતવાર સમજાવો. 20

**અથવા**

1 (અ) એક ઉદાહરણ સહિત ગ્રાહકોની વિવિધ ભૂમિકાઓ સમજાવો. 10

(બ) વિવિધ પ્રકારના ખરીદી નિર્ણયો સમજાવો. 10

2 વ્યક્તિત્વ અને મૂલ્યો તથા જીવનશૈલીની ગ્રાહક વર્તણૂક પર થતી અસરની ચર્ચા કરો. 20

**અથવા**

2 (અ) શીખવું એટલે શું ? લર્નિંગ/શીખવાના ઘટકોની ચર્ચા કરો. 10

(બ) માર્કેટર્સ દ્વારા ગ્રાહકોના વલણો બદલવા માટે ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી વ્યૂહરચનાઓ સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો. 10

3 અભિપ્રાય નેતૃત્વ શું છે ? અભિપ્રાય નેતાઓની લાક્ષણિકતાઓ વિગતવાર સમજાવી અભિપ્રાય નેતૃત્વ અને એક પેઢીની વેચાણ પ્રોત્સાહન વ્યૂહરચના વચ્ચેનો સંબંધ સમજાવો. 15

**અથવા**

3 ગ્રાહકની નવી પેદાશ સ્વીકાર પ્રક્રિયા સમજાવો તથા ગ્રાહક દ્વારા નવી પેદાશના સ્વીકારમાં આવતાં અવરોધોની ચર્ચા કરો. 15

4 મોડેલ એટલે શું ? ગ્રાહક વર્તણૂકના વિવિધ મોડેલોનું પરીક્ષણ કરવાની જરૂરિયાત માર્કેટર્સને શા માટે લાગે છે ? ગ્રાહક વર્તણૂકના વિવિધ મોડેલ્સ વર્ણવો. 15

**અથવા**

4 ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજીની ગ્રાહક વર્તણૂક પર થતી અસર સમજાવો. 15

## **ENGLISH VERSION**

- 1** Explain in detail the stages involved in the consumer buying process. **20**

**OR**

- 1** (a) Explain various consumer buying roles with an example. **10**  
(b) Explain various types of buying decisions. **10**
- 2** Discuss the impact of personality and values and lifestyles on consumer behaviour. **20**

**OR**

- 2** (a) What is learning ? Discuss the components of learning. **10**  
(b) Discuss briefly the strategies used by marketers for changing the attitudes of consumers. **10**
- 3** What is opinion leadership ? Discuss in detail the characteristics of opinion leaders and explain the relationship between opinion leadership and a firm's promotional strategy. **15**

**OR**

- 3** Explain the consumer adoption process and the barriers to the adoption of an innovation. **15**
- 4** What is a model ? What is the need for marketers to examine various models of consumer behaviour and which are the main ones ? **15**

**OR**

- 4** Explain the impact of information technology on consumer behaviour. **15**