

2020

CONSUMER BEHAVIOUR AND SALES MANAGEMENT — GENERAL

Paper : DSE-5.1M

(Marketing Group)

Full Marks : 80

*Candidates are required to give their answers in their own words
as far as practicable.*

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

Module - I

(Consumer Behaviour)

১। নিম্নলিখিত *যে-কোনো চারটি* প্রশ্নের উত্তর দাও :

(ক) (অ) বাজার গবেষণার সংজ্ঞা দাও।

(আ) ভোগকারীর আচরণ নির্ধারণে বাজার গবেষণার গুরুত্ব বিবৃত করো।

৪+৬

(খ) ভোগকারীর ক্রয়ের আচরণের নির্ধারক বিষয়গুলি বর্ণনা করো।

১০

(গ) ভোগকারীর আচরণে সংস্কৃতির প্রভাব ব্যাখ্যা করো।

১০

(ঘ) (অ) স্বাস্থ্যপরিচর্যা বিপণনের সংজ্ঞা দাও।

(আ) সমাজে-এর গুরুত্ব বিবৃত করো।

৪+৬

(ঙ) (অ) বাজার বিভাজন কী?

(আ) আধুনিক বিপণনে এর গুরুত্ব আলোচনা করো।

৪+৬

(চ) (অ) মতামত প্রদানকারী নেতা কে?

(আ) তিনি কীভাবে ভোগকারীর আচরণকে প্রভাবিত করেন?

৪+৬

(ছ) ভোগকারীর আচরণের *যে-কোনো* একটি মডেল আলোচনা করো।

১০

(জ) বিপণনে নৈতিকতার গুরুত্ব নির্দেশ করো।

১০

Module - II

(Sales Management)

২। নিম্নলিখিত *যে-কোনো চারটি* প্রশ্নের উত্তর দাও :

(ক) (অ) বিক্রয় সংগঠন কাঠামো বলতে কী বোঝায়?

(আ) বিক্রয় সংগঠন কাঠামো নির্ধারণের উপাদানগুলি বর্ণনা করো।

৪+৬

Please Turn Over

- (খ) (অ) প্রণালী সদস্যরা কারা ?
(আ) তুমি কীভাবে তাদের অনুপ্রাণিত করবে? 8+6
- (গ) (অ) বিক্রয়বাহিনী কী ?
(আ) বিক্রয়বাহিনীর প্রশিক্ষণ ও উন্নয়নের গুরুত্ব বিবৃত করো। 8+6
- (ঘ) বিপণন প্রণালীর গুরুত্বপূর্ণ কার্যাবলি নির্দেশ করো। 10
- (ঙ) 'ব্যক্তিগত বিক্রয় জীবিকা অর্জনের উপায় হিসাবে অনন্য'— ব্যাখ্যা করো। 10
- (চ) বিক্রয়বাহিনীর নিয়োগপদ্ধতিগুলির উল্লেখ করো। 10
- (ছ) বিক্রয়ের যে-কোনো একটি তত্ত্ব বর্ণনা করো। 10
- (জ) (অ) আপস-মীমাংসা কী ?
(আ) আপস-মীমাংসা চলাকালীন দরকষাকষির কৌশল এবং পছাগুলি আলোচনা করো। ২+৮

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

Module - I

(Consumer Behaviour)

1. Answer **any four** of the following questions :

- (a) (i) Define market research.
(ii) State the importance of market research in assessing consumer behaviour. 4+6
- (b) Describe the determinants of consumer buying behaviour. 10
- (c) Explain the influence of culture in consumer behaviour. 10
- (d) (i) Define health care marketing.
(ii) State its importance in society. 4+6
- (e) (i) What is market segmentation?
(ii) Discuss its importance in modern marketing. 4+6
- (f) (i) Who is an opinion leader?
(ii) How he/she influences consumer behaviour? 4+6
- (g) Discuss any one consumer behaviour model. 10
- (h) Point out the role of ethics in marketing. 10

**Module - II
(Sales Management)**

2. Answer *any four* of the following questions :

- | | | |
|-----|--|-----|
| (a) | (i) What is meant by sales organisation structure? | |
| | (ii) Describe the factors determining sales organisation structure. | 4+6 |
| (b) | (i) Who are the channel members? | |
| | (ii) How would you motivate them? | 4+6 |
| (c) | (i) What is sales force? | |
| | (ii) State the importance of training and development of sales force. | 4+6 |
| (d) | Point out the important functions of marketing channel. | 10 |
| (e) | ‘Personal selling as a career is unique.’— Explain. | 10 |
| (f) | Mention the methods of recruitment of sales force. | 10 |
| (g) | Describe any one theory of selling. | 10 |
| (h) | (i) Define negotiation. | |
| | (ii) Discuss the bargaining strategies and tactics during negotiation. | 2+8 |
-