

2021

CONSUMER BEHAVIOUR AND SALES MANAGEMENT — GENERAL

Seventh Paper

(M-31-G)

[Marketing Group]

Full Marks : 100

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

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

Module-I

(Consumer Behaviour)

বিভাগ-ক

১। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

২×১০

(ক) ভোগকারীর সংজ্ঞা দাও।

অথবা,

ক্রোতার সংজ্ঞা দাও।

(খ) মনোভাব কী?

অথবা,

ব্যক্তিত্ব কী?

(গ) তুমি কীভাবে ভোগকারীর আচরণের সংজ্ঞা দেবে?

(ঘ) অনুভূতি কী?

অথবা,

জ্ঞান অর্জন কী?

(ঙ) বাজার বিভাজন বলতে কী বোঝায়?

(চ) ক্রেতা সুরক্ষার মূল উদ্দেশ্য বিবৃত করো।

(ছ) পরিবেশ বিপণন কী?

অথবা,

সামাজিক বিপণন কী?

Please Turn Over

**R(III)-Consumer Behaviour & Sales Mgmt.-
G-7(M-31-G)**

(2)

(জ) সংস্কৃতি কী?

অথবা,

উপ-সংস্কৃতি কী?

(ঝ) অনুপ্রেরণা কী?

(ঞ) জনবিন্যাসগত বিভাজনের দুটি উদাহরণ লেখো।

বিভাগ-খ

২। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

৫×৪

(ক) স্বাস্থ্য পরিচর্যা বিপণনের সুবিধাগুলি বিবৃত করো।

(খ) বিপণন তথ্যরীতি কী?

অথবা,

বাজার গবেষণা কী?

(গ) বাজার বিভাজনের দুটি সুবিধার উল্লেখ করো।

অথবা,

বাজার বিভাজনের দুটি ভিত্তির উল্লেখ করো।

(ঘ) বিপণন প্রাসঙ্গিকতায় কারা মতামতপ্রদানকারী নেতা?

বিভাগ-গ

নিম্নলিখিত প্রশ্নের উত্তর দাও।

১০×১

৩। ভোগকারীর সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপগুলি বিবৃত করো।

অথবা,

৪। ভোগকারীর সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ায় ব্যক্তিগত প্রভাব ও মতামত বিবৃত করো।

Module-II

(Sales Management)

বিভাগ-ক

৫। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

২×১০

(ক) বিক্রয় সংগঠন কী?

অথবা,

বিক্রয় ব্যবস্থাপনা কী?

(3)

R(III)-Consumer Behaviour & Sales Mgmt.-
G-7(M-31-G)

(খ) বিক্রয়বাহিনীর সংজ্ঞা দাও।

(গ) বিক্রয়বাহিনীর প্রশিক্ষণ বলতে কী বোঝায়?

অথবা,

বিক্রয়বাহিনীর কর্মনির্বাচন বলতে কী বোঝায়?

(ঘ) ব্যক্তিগত বিক্রয়ের সংজ্ঞা দাও।

অথবা,

বিক্রয়বিদ্যার সংজ্ঞা দাও।

(ঙ) মধ্যস্থতা কী?

(চ) বিপণন প্রণালী কী?

অথবা,

প্রণালী উদ্দেশ্য কী?

(ছ) প্রণালী ব্যবস্থাপনা বলতে কী বোঝায়?

(জ) প্রণালী সদস্যদের নাম লেখো।

(ঝ) প্রণালী নির্বাচন কী?

অথবা,

ভোগকারীদের প্রয়োজনীয়তার সংজ্ঞা দাও।

(ঞ) বিক্রয়বাহিনীর বদলি কী?

বিভাগ-খ

৬। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির প্রশ্নের উত্তর দাও :

৫×৪

(ক) তুমি কীভাবে বিক্রয়বাহিনীকে অনুপ্রাণিত করবে?

অথবা,

বিক্রয়বাহিনীর উদ্দেশ্যগুলি বিবৃত করো।

(খ) বিক্রয় সংগঠনের কাঠামো গঠন সম্পর্কিত যে কোনো দুটি সমস্যার উল্লেখ করো।

অথবা,

বিক্রয় সংগঠনের কাঠামো নির্ধারণের ক্ষেত্রে যে কোনো দুটি উপাদানের উল্লেখ করো।

(গ) ব্যক্তিগত বিক্রয়ের বিভিন্ন ধাপগুলি কী কী?

(ঘ) বিক্রয় ব্যবস্থাপনার গুরুত্ব আলোচনা করো।

Please Turn Over

৭। বিপণন প্রণালীর স্তরগুলি বিবৃত করো।

অথবা,

৮। বিপণন প্রণালীর কার্যাবলী বিবৃত করো।

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

**Module-I
(Consumer Behaviour)**

Group-A

1. Answer the following questions:

2×10

(a) Define consumer.

Or,

Define buyer.

(b) What is attitude?

Or,

What is personality?

(c) How do you define consumer behaviour?

(d) What is perception?

Or,

What is learning?

(e) What is meant by market segmentation?

(f) State the basic objective of consumer protection.

(g) What is environmental marketing?

Or,

What is social marketing?

(h) What is culture?

Or,

What is subculture?

(i) What is motivation?

(j) Write two examples of demographic segmentation.

(5)

**R(III)-Consumer Behaviour & Sales Mgmt.-
G-7(M-31-G)**

Group-B

2. Answer the following questions: 5×4
- (a) State the advantages of health-care marketing.
 - (b) What is marketing information system?
Or,
What is market research?
 - (c) Mention two advantages of market segmentation.
Or,
Mention two bases of market segmentation.
 - (d) Who are opinion leaders in the context of marketing?

Group-C

Answer the following question. 10×1

- 3. State the steps involved in consumer decision making process.
Or,
- 4. State the personal influence and opinion in consumer decision making process.

**Module-II
(Sales Management)**

Group-A

5. Answer the following questions: 2×10
- (a) What is sales organisation?
Or,
What is sales management?
 - (b) Define sales force.
 - (c) What is meant by training of the sales force?
Or,
What is meant by selection of the sales force?
 - (d) Define personal selling.
Or,
Define salesmanship.
 - (e) What is negotiation?
 - (f) What is marketing channel?
Or,
What are channel objectives?

Please Turn Over

**R(III)-Consumer Behaviour & Sales Mgmt.-
G-7(M-31-G)**

(6)

- (g) What is meant by channel management?
- (h) Name the channel members.
- (i) What is channel selection?

Or,

Define customers' needs.

- (j) What is transfer of the sales force?

Group-B

6. Answer the following questions:

5×4

- (a) How would you motivate sales force?

Or,

State the objectives of sales force.

- (b) Mention any two problems associated with structuring the sales organisation.

Or,

Mention any two factors determining sales organisation structure.

- (c) What are the different steps in personal selling?
- (d) Discuss the importance of sales management.

Group-C

Answer the following question.

10×1

7. State the levels of marketing channels.

Or,

8. State the functions of marketing channels.
