

U.G. (CBCS) DEGREE EXAMINATION, APRIL 2021
THIRD SEMESTER
BUSINESS ADMINISTRATION
NON MAJOR ELECTIVE - INTRODUCTION TO CONSUMER BEHAVIOUR
(For those who joined in July 2017 onwards)

Time: Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A - (10 X 1 = 10 marks)

Answer ALL questions.

Choose the correct answer:

1. The ratio between the consumer's perceived benefits and the resources used to obtain those benefits.

- (a) Customer satisfaction (b) Consumer value.
(c) Customer retention (d) Customer targeting.

நுகர்வோர் உணர்ந்த நன்மைகளுக்கும் அந்த நன்மைகளைப் பெறப் பயன்படுத்தப்படும் வளங்களுக்கும் இடையிலான விகிதம்.

- (a) வாடிக்கையாளர் திருப்தி (b) நுகர்வோர் மதிப்பு.
(c) வாடிக்கையாளர் தக்கவைப்பு (d) வாடிக்கையாளர் இலக்கு.

2. _____ is nothing but willingness of consumers to purchase products and services as per their taste and need.

- (a) Consumer behavior (b) Consumer interest
(c) Consumer attitude (d) Consumer perception

_____ என்பது நுகர்வோர் தங்கள் சுவை மற்றும் தேவை ஆகியவற்றின் படி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வாங்க விருப்பம் தவிர வேறில்லை.

- (a) நுகர்வோர் நடத்தை (b) நுகர்வோர் ஆர்வம்
(c) நுகர்வோர் அணுகுமுறை (d) நுகர்வோர் கருத்து

3. Any person who uses a product or services or deals with it is a _____

- (a) Consumer (b) Buyer
(c) Dealer (d) Customer

ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைகளைப் பயன்படுத்தும் அல்லது அதைக் கையாளும் எந்தவொரு நபரும் _____

- (a) நுகர்வோர் (b) வாங்குபவர்
(c) வியாபாரி (d) வாடிக்கையாளர்

4. _____ refers to the buying behavior of final consumers.

- (a) Consumer buyer behavior (b) Target market buying
(c) Market segment buying (d) Business buying behavior

_____ என்பது இறுதி நுகர்வோரின் வாங்கும் நடத்தையை குறிக்கிறது.

- (a) நுகர்வோர் வாங்குபவரின் நடத்தை (b) இலக்கு சந்தை வாங்குதல்
(c) சந்தைப் பிரிவு வாங்குதல் (d) வணிக வாங்கும் நடத்தை

5. _____ is one of the most basic influences on an individual's needs, wants, and behaviour.

- (a) Brand (b) Culture
(c) Product (d) Price

_____ என்பது ஒரு நபரின் தேவைகள், விருப்பங்கள் மற்றும் நடத்தை.

- (a) பிராண்ட் (b) கலாச்சாரம்
(c) தயாரிப்பு (d) விலை

6. Customers served individually, it is known as _____.

- (a) Customised marketing (b) Local Marketing
(c) Mass marketing (d) micro marketing

வாடிக்கையாளர்களுக்கு தனித்தனியான சேவை என்பது எவ்வாறு அறியப்படுகிறது

- (a) தனிப்பயனாக்கப்பட்ட சந்தைப்படுத்தல் (b) உள்ளூர் சந்தைப்படுத்தல்
(c) வெகுஜன சந்தைப்படுத்தல் (d) சிறிய அளவிலான சந்தைப்படுத்தல்

7. Decision making unit described in consumer behaviour is comprised of which of the following

- (a) Influences (b) Initiator
(c) User (d) All the above

Continuation Sheet

7. நுகர்வோர் நடத்தையில் விவரிக்கப்பட்ட முடிவெடுக்கும் அலகு பின்வருவனவற்றில் அடங்கும்

- (a) தாக்கங்கள் (b) துவக்கி
(c) பயனர் (d) மேலே உள்ள அனைத்தும்

8. Which of the following is not a stage in the consumer decision making process?

- (a) Post purchase evaluation (b) Perception of need
(c) Straight re purchase (d) Evaluation of alternatives.

பின்வருவனவற்றில் நுகர்வோர் முடிவெடுக்கும் செயல்பாட்டில் ஒரு கட்டம் எதுவல்ல?

- (a) பிந்தைய கொள்முதல் மதிப்பீடு (b) தேவையின் கருத்து
(c) நேராக மறு கொள்முதல் (d) மாற்று மதிப்பீடுகள்

9. 'consumer's satisfaction' level is classified as

- (a) Unit metrics (b) Procedural metrics
(c) Marketing external metrics (d) Sampling metrics

நுகர்வோர் திருப்தி அளவு இவ்வாறு வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது

- (a) அலகு அளவீடுகள் (b) நடைமுறை அளவீடுகள்
(c) வெளிப்புற சந்தைப்படுத்தல் அளவீடுகள் (d) மாதிரி அளவீடுகள்

10. A persons feeling of pleasure which results in products performance that match expectations is called

- (a) satisfaction (b) dissatisfaction
(c) distinctive proposition (d) superior value

தயாரிப்புகளின் செயல்திறனை விளைவிக்கும் ஒரு நபரின் இன்ப உணர்வுகளை அவர்களின் எதிர்பார்ப்புகளுடன் பொருந்துதல் _____ என்று அழைக்கப்படுகின்றன.

- (a) திருப்தி (b) அதிருப்தி
(c) தனித்துவமான முன்மொழிவு (d) உயர்ந்த மதிப்பு

SECTION B – (5 X 5 = 25 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b). Each answer should not exceed 250 words.

11. (a) State the importances of consumer behaviour.

Or

(b) Explain the characteristics of consumer behaviour.

(a) நுகர்வோர் நடத்தையின் முக்கியத்துவத்தை கூறு.

Or

(b) நுகர்வோர் நடத்தையின் பண்புகளை விளக்கு..

12. (a) Write short note on seasonal consumers.

Or

(b) Who is a discount driven consumer?

(a) பருவகால நுகர்வோர் குறித்து சிறு குறிப்பை எழுது.

Or

(b) தள்ளுபடி வாயிலாக இயக்கப்படும் நுகர்வோர் யார்?

13. (a) What do you understand by consumer behaviour models.

Or

(b) What are the perceptual constructs in consumer behaviour models?

(a) நுகர்வோர் நடத்தை மாதிரிகள் மூலம் நீங்கள் புரிந்துகொள்வது என்ன.

Or

(b) நுகர்வோர் நடத்தை மாதிரிகளில் புலனுணர்வு கட்டமைப்புகள் யாவை?

14. (a) What is the role of family in decision making?

Or

(b) Explain the levels of decision making.

(a) முடிவெடுப்பதில் குடும்பத்தின் பங்கை விவரி.

Or

(b) முடிவெடுக்கும் நிலைகளை விளக்குக..

Continuation Sheet

15. (a) Discuss the purpose for consumer satisfaction.

Or

(b) What are the scope of consumer protection act 1986?

(a) நுகர்வோர் திருப்திக்கான நோக்கத்தைப் பற்றி விவாதி.

Or

(b) நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம் 1986 இன் நோக்கம் என்ன?

SECTION C – (5 X 8 = 40 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b). Each answer should not exceed 600 words.

16. (a) Describe the various factors influencing the consumer behaviour.

Or

(b) "The study of consumer behaviour certainly is an off-shoot of marketing" Explain.

(a) நுகர்வோர் நடத்தையை பாதிக்கும் பல்வேறு காரணிகளை விவரிக்கவும்.

Or

(b) "நுகர்வோர் நடத்தை பற்றிய ஆய்வு நிச்சயமாக மார்க்கெட்டிங் ஆஃப் ஷூட் ஆகும்" விரிவாக்கு.

17. (a) Describe the different types of consumer.

Or

(b) Distinguish between individual consumer and industrial consumer.

(a) பல்வேறு வகையான நுகர்வோர் பற்றி விவரிக்கவும்.

Or

(b) தனிப்பட்ட நுகர்வோர் மற்றும் தொழில்துறை நுகர்வோர் இடையே உள்ள வேறுபாடுகளை விவரி.

18. (a) Elaborate different consumer behaviour models.

Or

(b) Elucidate the basic areas in the Nicosia model in consumer behaviour.

(a) வெவ்வேறு நுகர்வோர் நடத்தை மாதிரிகளை விவரிக்கவும்.

Or

(b) நுகர்வோர் நடத்தையில் நிக்கோசியா மாதிரியில் உள்ள அடிப்படை பகுதிகளை தெளிவுபடுத்து.

19. (a) Describe the different steps involved in consumer decision making process.

Or

(b) Enumerate the various types of consumer decision making.

(a) நுகர்வோர் முடிவெடுக்கும் செயல்பாட்டில் உள்ள பல்வேறு படிகளை விவரிக்கவும்.

Or

(b) நுகர்வோர் முடிவெடுக்கும் பல்வேறு வகைகளை விவரிக்கவும்.

20. (a) Elaborate the several things that marketers to manage customer satisfaction.

Or

(b) Elaborate the various legal protection offered to consumer under the Consumer Protection Act 1986?

(a) வாடிக்கையாளர் திருப்தியை நிர்வகிக்க சந்தைப்படுத்துபவர்கள் பயன்படுத்தும் விஷயங்களை விவரிக்கவும்.

Or

(b) நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம் 1986 இன் கீழ் நுகர்வோருக்கு வழங்கப்படும் பல்வேறு சட்டப் பாதுகாப்பை விவரி.