

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। ১০
- (ঙ) 'ব্যক্তিগত বিক্রয় জীবিকা অর্জনের উপায় হিসাবে অনন্য'— ব্যাখ্যা করো। ১০
- (চ) বিক্রয়বাহিনীর নিয়োগপদ্ধতিগুলির উল্লেখ করো। ১০
- (ছ) বিক্রয়ের যে-কোনো একটি তত্ত্ব বর্ণনা করো। ১০
- (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 |
-