

Reg. No. :

Code No. : 22934 B Sub. Code : SNBA 3 B

**U.G. (CBCS) DEGREE EXAMINATION,
NOVEMBER 2018.**

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

PART A — (10 × 1 = 10 marks)

Answer ALL questions.

Choose the correct answer :

1. ————— என்பது ஆற்றல் வாய்ந்த நுகர்வோரின் உளவியல், சமூக மற்றும் உடல் ரீதியான நடத்தை
- (அ) நுகர்வோர் நடத்தை
- (ஆ) விற்பனையாளர் நடத்தை
- (இ) உற்பத்தியாளர் நடத்தை
- (ஈ) வீட்டு நடத்தை

_____ is all psychological, social and physical behavior of potential consumer

- (a) Consumer behaviour
- (b) Seller behaviour
- (c) Manufacture behaviour
- (d) Household behaviour

2. வாடிக்கையாளரின் வாங்கும் முடிவு அவரது _____ பொறுத்தது

- (அ) விலை (ஆ) முன்னேற்றம்
- (இ) பொருள் (ஈ) கண்ணோட்டம்

Buying decision of a customer depends on his _____

- (a) Price (b) Promotion
- (c) Product (d) Attitude

3. _____ பொருள்கள் இறுதி நுகர்வை குறிக்கிறது

- (அ) வசதிக்குரிய (ஆ) நுகர்வோர்
- (இ) சிறப்பு (ஈ) தொழிற்சாலை

_____ goods are meant for final consumption

- (a) Convenience (b) Consumer
- (c) Speciality (d) Industrial

4. _____ என்னும் பொருள்கள் தனிநபர்களாலும் நிறுவனங்களாலும் வாங்கப்பட்ட, மறு உற்பத்திக்கு அல்லது ஒரு தொழிலை நடத்துவதற்கு பயன்படுத்துவது ஆகும்

(அ) நுகர்வோர் பொருள்கள்

(ஆ) சேவைகள்

(இ) தொழிற்சாலை பொருள்கள்

(ஈ) சிறப்பு பொருள்கள்

_____ are products bought by individuals and organizations for further processing or for use in conducting a business

(a) Consumer products

(b) Services

(c) Industrial products

(d) Speciality products

5. கவனமான _____ படிப்பு அங்காடியிடுகை செய்பவர் அளவு, வடிவம், பாங்கு, கட்டுமம் மற்றும் பலவற்றை தீர்மானிக்க வசதி செய்கிறது

(அ) நுகர்வோர் நடத்தை

(ஆ) உற்பத்தியாளர் ஆற்றல்

(இ) அங்காடி கூறுபாடு

(ஈ) அங்காடி

A careful study of _____ will facilitate the marketer in determining the size, form, style, colour, package etc

- (a) Consumer behavior
- (b) Manufacturers potential
- (c) Market segmentation
- (d) Market

6. வாங்குவோன் ஒருவன் குறிப்பிட்ட ஒரு பொருளை அல்லது குறிப்பிட்ட வாணிப பெயர் கொண்ட பண்டத்தை வாங்குவது _____

- (அ) வாங்கும் எண்ணம்
- (ஆ) தேர்ந்தெடுக்கும் எண்ணம்
- (இ) ஆதரவு எண்ணம்
- (ஈ) பொருள் வாங்கும் எண்ணம்

A buyer makes a purchase of a particular product or a particular brand is termed as _____

- (a) Purchase motives
- (b) Selection motives
- (c) Patronage motives
- (d) Product buying motives

7. பொருளை உற்பத்தி செய்வதிலும் வாணிபப் பெயர் முடிவெடுப்பதிலும் எற்ப்படும் குழப்பத்தை குறைப்பதற்கு நுகர்வோர் பின்பற்றும் வழிமுறைகள்

(அ) கூட்டு முடிவு விதி
 (ஆ) நுகர்வோர் முடிவு விதி
 (இ) ஈடுகட்டும் முடிவு விதி
 (ஈ) எதுவுமில்லை

Procedures adopted by consumers to reduce the complexity of making product and brand decisions

(a) Conjunctive decision rule
 (b) Consumer decision rule
 (c) Compensatory decision rule
 (d) None of the above

8. கோட்பாடு முறையானது நுகர்வோர் நடத்தை நிர்ணயிக்கப்பட முடியாதது என்பதோடு மட்டும் அல்லாமல் மாறாக்கூடியது என்பதையும் காட்டுகிறது

(அ) எதிர்மறை எண்ண சிந்தனை
 (ஆ) அறிநிலை முறை
 (இ) நேர்மறை எண்ண சிந்தனை
 (ஈ) எதுவுமில்லை

The theoretical orientation postulating that consumer behavior cannot only be predicted but also be influenced

- (a) Negativism (b) Interpretivism
(c) Positivism (d) None of the above

9. பொருள் அல்லது சேவையின் தகுதி பற்றிய தனிநபர் நுகர்வோரின் கண்டுணர்தல் அவரது அல்லது அவளது எதிர்பார்ப்போடு தொடர்புடையது

- (அ) வாடிக்கையாளர் திருப்தி
(ஆ) வாடிக்கையாளரை விடாதிருத்தல்
(இ) வாடிக்கையாளர் மதிப்பு
(ஈ) மேற்க்கண்ட எதுவுமில்லை

The individual consumer's perception of the performance of the product or service in relation to his or her expectation

- (a) Customer satisfaction
(b) Customer retention
(c) Customer value
(d) None of the above

10. சமுதாய நலன் நோக்கில் எந்த ஒரு தனி நபரும் நீதிமன்றத்தை நாடும் முறை

- (அ) லோக் அதாலத்
(ஆ) பொது நல வழக்கு
(இ) குறை தீர்க்கும் அமைப்பு
(ஈ) மேற்க்கண்ட எதுவுமில்லை

A scheme under which any person can move to the court of law in the interest of the society

- (a) Lok Adalat
- (b) Public interest litigation
- (c) Redressal Forums
- (d) None of the above

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b).

Each answer should not exceed 250 words.

11. (அ) அங்காடியியலில் நுகர்வோர் நடத்தை என்பதன் பொருள் யாது என்கிறாய்?

What do you mean by consumer behaviour in marketing?

Or

- (ஆ) நுகர்வோர் நடத்தையின் பொருளடக்கத்தை எழுதுக.

Write down the scope of consumer behaviour.

12. (அ) பெண்களை நுகர்வோர் என்றும் முடிவெடுப்போர் என்றும் விவரி.

Describe women as a consumer and decision maker.

Or

(ஆ) கிராமப்புற நுகர்வோரிகளின் முக்கிய குணாதிசயங்கள் யாவை?

What are the main characteristics of rural consumers?

13. (அ) நுகர்வோர் நடத்தையை தூண்டுகிற சமூகக் காரணிகள் யாவை?

What are the social factors influencing consumer behaviour?

Or

(ஆ) 'ஏஞ்சல் பிளேக் வெல் கோலட்' மாதிரியை எழுதுக.

Write down the components of Engel-Blackwell-Kollat model.

14. (அ) நுகர்வோர் முடிவின் நிலைகளை பாதிக்கும் சுற்றுச்சூழல் காரணிகள் யாவை?

What are the environmental factors that affect consumer decision process?

Or

(ஆ) நுகர்வோரின் நுகர்வு பழக்க வழக்கங்களை விவரி.

Describe the consumption behaviour of the consumer.

15. (அ) நுகர்வோர் திருப்தியின் ஐந்து நிலைகள் யாவை?

What are the five levels of consumer satisfaction?

Or

(ஆ) நுகர்வோர் பாதுகாப்பின் தேவையைக் கூறுக.

State the need for consumer protection.

PART C — (5 × 8 = 40 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b).

Each answer should not exceed 600 words.

16. (அ) அங்காடியிடுகையில் நுகர்வோர் நடத்தையின் தன்மைகளை விளக்குக.

Explain the nature of consumer behaviour in marketing.

Or

- (ஆ) நுகர்வோர் நடத்தையின் அடிப்படை தத்துவங்களை விவாதி.

Discuss the underlying principles of consumer behaviour.

17. (அ) அங்காடியில் தனித்தன்மை கொண்ட நுகர்வோர் பிரிவை விளக்குக.

Explain the unique types of consumers in the market.

Or

- (ஆ) சிறப்பு பகுதி நுகர்வோர்களின் தனிப்பண்புகளை விவாதி.

Discuss the consumer behavior peculiarities of special area consumers.

18. (அ) நுகர்வோர் நடத்தையை பாதிக்கும் தனிநபர்க் காரணிகளை விளக்குக.

Explain the individual determinants that affect consumer behavior.

Or

- (ஆ) நுகர்வோர் நடத்தையின் வெவ்வேறு மாதிரிகளை விளக்குக.

Discuss the different models of consumer behaviour.

19. (அ) நுகர்வோர் முடிவெடுத்தலில் உள்ள வெவ்வேறு நிலைகளை விளக்குக.

Explain the various stages of consumer decision-making process.

Or

- (ஆ) நுகர்வோர் நடத்தையில் வாங்குதலுக்கு முன்பான நிலையினை விவாதி.

Discuss the pre-purchase process of consumer behaviour.

20. (அ) நுகர்வோர் திருப்தியின்மையின் முக்கிய மூலங்களை விளக்குக.

Explain the major sources of consumer dissatisfaction.

Or

(ஆ) நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டம் 1986-ன் சிறப்பு பண்புகளை விளக்குக.

Explain the salient features of Consumer Protection Act, 1986.
