



WEST BENGAL STATE UNIVERSITY
B.Com. Honours Part-III Examination, 2020

CONSUMER BEHAVIOUR AND MARKETING OF SERVICES

PAPER-CBSA-VI

Time Allotted: 2 Hours

Full Marks: 50

*The figures in the margin indicate full marks.
Candidates should answer in their own words
and adhere to the word limit as practicable.*

*প্রান্তিক সীমার মধ্যস্থ সংখ্যাটি পূর্ণমান নির্দেশ করে।
পরীক্ষার্থীরা নিজের ভাষায় যথা সম্ভব শব্দসীমার মধ্যে
উত্তর করিবে।*

MODULE-I

CONSUMER BEHAVIOUR

Answer any one question from the following

10×1 = 10

1. (a) Discuss different types of buying decisions.

10

বিভিন্ন ধরনের ক্রয়সিদ্ধান্তগুলি আলোচনা করো।

OR/অথবা

- (b) Discuss the roles of family members in the consumer decision making process.

10

ভোক্তার সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রণালীর ক্ষেত্রে বিভিন্ন পরিবার সদস্যের ভূমিকা আলোচনা করো।

2. (a) What are the sources of information search in consumer buying behaviour? What do you mean by post purchase behaviour?

5+5

ভোগকারীর ক্রয়ের সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহের উৎসগুলি কি কি? ক্রয় পরবর্তী আচরণ বলতে কি বোঝো?

OR/অথবা

- (b) Explain the process of Consumer Buying Behaviour with the help of a suitable example.

10

ভোগকারীর ক্রয়-আচরণ প্রক্রিয়াটি উপযুক্ত উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করো।

3. (a) What is the difference between Industrial buying behaviour and Consumer buying behaviour?

10

প্রাতিষ্ঠানিক ক্রয় ও ভোক্তার ক্রয়-আচরণের মধ্যে পার্থক্য লেখো।

OR/অথবা

- (b) Discuss the factors influencing the organisational-buying behaviour.

10

প্রতিষ্ঠানের ভোক্তার আচরণের ক্ষেত্রে যে সব উপাদানগুলি প্রভাব বিস্তার করে সেগুলি আলোচনা করো।

Answer any one question from the following

15×1 = 15

4. (a) What are the factors on which Consumer buying behaviour depends? Explain how perception has effect on Consumer buying behaviour.

10+5

ভোগকারীর ক্রয়-আচরণ কি কি বিষয়ের উপর নির্ভর করে? ভোগকারীর ক্রয় সিদ্ধান্তের উপর উপলব্ধির প্রভাব আলোচনা করো।

OR/অথবা

- (b) What is Family Life Cycle (FLC)? Discuss its stages. 5+10
পারিবারিক জীবন চক্র বলতে কি বোঝায়? ইহার ধাপগুলি কি কি?

MODULE-II

MARKETING OF SERVICES

Answer any *one* question from the following

10×1 = 10

5. (a) Differentiate between physical goods and services. 4+6
ভৌতপণ্য ও পরিষেবার মধ্যে পার্থক্য নিরূপণ করো।
(b) What are the reasons for growth of service sector in India?
ভারতবর্ষে সেবার ক্ষেত্র বৃদ্ধির কারণগুলি কি কি?

OR/অথবা

- (c) Discuss the modern trends in the service sector. 5+5
সেবার ক্ষেত্রে আধুনিক প্রবণতা ব্যাখ্যা করো।
(d) What is the contribution of service sector in Indian Economy?
ভারতীয় অর্থনীতিতে পরিষেবা ক্ষেত্রের অবদান কি?

6. (a) Discuss the elements of promotion-mix of services. 10
সেবা প্রসার মিশ্রণের উপাদানগুলি আলোচনা করো।

OR/অথবা

- (b) Describe the concept of Extended Services Marketing-Mix. 10
বর্ধিত বা ব্যাপক সেবা বিপণন-মিশ্রণের ধারণা বর্ণনা করো।

OR/অথবা

- (c) Explain the concepts of 'service product' and 'service-distribution, as two traditional marketing-mix elements of services. 5+5
সেবার প্রথাগত বিপণন মিশ্রণের দুটি উপাদান হিসাবে 'সেবাপণ্য' এবং 'সেবাবণ্টন' ধারণা দুটি ব্যাখ্যা করো।

Answer any *one* question from the following

15×1 = 15

7. (a) Write a short note on ITeS. Discuss about the different aspects of Transportation Services and its growth in the present era. 5+10
ITeS সম্পর্কে টীকা লেখো। পরিবহন পরিষেবার বিভিন্ন দিক এবং ক্রমবিকাশ সম্পর্কে আলোচনা করো।

OR/অথবা

- (b) What do you mean by Financial Services? Discuss about the different aspects of Healthcare Services and its growth in the present era. 5+10
আর্থিক পরিষেবা বলতে কি বোঝায়? স্বাস্থ্য পরিষেবার বিভিন্ন দিক এবং ক্রমবিকাশ সম্পর্কে আলোচনা করো।

—x—