No. of Printed Pages : 6

BRL–111

B. B. A. IN RETAILING (BBARL)

Term-End Examination

December, 2024

BRL–111 : RETAIL CONSUMER BEHAVIOUR

Time : 3 Hours *Maximum Marks : 100*

Note : *Answer any* ***five*** *questions. All questions carry equal marks.*

1. (a) Explain the different segments of consumer behavior in the retail industry. 10

   (b) Why is product quality and pricing a barrier in building loyal customers ? Explain. 10

2. (a) Discuss the role of emotions in consumer decision-making in Retail Industry. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(b) State the influence of digitalization on retail consumer behavior with examples. 10

3. (a) What do you mean by consumer targeting strategies ? Explain. 10

(b) How does store atmosphere influence consumer buying behaviour ? Explain. 10

4. Differentiate between the following : 10+10

(a) Dynamic Pricing and Personalized Pricing

(b) Price Transparency and Price Accuracy

5. Explain the role of emotional appeal and trigger points in promotions. 20

6. (a) State the factors influencing impulsive buying behavior of a consumer. 10

(b) Explain with suitable examples some of the best practices for social media engagement. 10

7. (a) Explain the importance of seamless shopping experiences in influencing consumer behaviour. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(b) Why is product quality and pricing a barrier in building loyal customers ? Explain. 10

8. (a) What are the ethical considerations and practices in retailing ? Explain. 10

(b) Explain the importance of cross-cultural influences in retail industry. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

BRL–111

बी. बी. ए. (रिटेलिंग)

(बी. बी. ए. आर. एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

बी.आर.एल.-111 : खुदरा उपभोक्ता व्यवहार

समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 100*

नोट : *किन्हीं* ***पाँच*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।*

1. (क) खुदरा उद्योग में उपभोक्ता व्यवहार के विभिन्न खण्डों की व्याख्या कीजिए। 10

   (ख) उत्पाद की गुणवत्ता और मूल्य निर्धारण में वफादार उपभोक्ता बनाने में बाधा क्यों है ? व्याख्या कीजिए। 10

2. (क) खुदरा उद्योग में उपभोक्ता निर्णय लेने में भावनाओं की भूमिका का वर्णन कीजिए। 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(ख) खुदरा उपभोक्ता व्यवहार पर डिजिटलीकरण के प्रभाव को उदाहरण सहित बताइए। 10

3. (क) उपभोक्ता लक्ष्यीकरण रणनीतियों से आप क्या समझते हैं ? व्याख्या कीजिए। 10

(ख) स्टोर का वातावरण उपभोक्ता क्रय व्यवहार को कैसे प्रभावित करता है ? व्याख्या कीजिए। 10

4. निम्नलिखित में अन्तर कीजिए : 10+10

(क) गतिशील मूल्य निर्धारण और वैयक्तिकीकृत मूल्य निर्धारण

(ख) मूल्य पारदर्शिता और मूल्य सटीकता

5. पदोन्नति में भावनात्मक अपील और ट्रिगर बिन्दुओं की भूमिका की व्याख्या कीजिए। 20

6. (क) उपभोक्ता के प्रभावशाली व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए। 10

(ख) सोशल मीडिया सहभागिता के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं के उपयुक्त उदाहरण बताइए। 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

7. (क) उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने में निर्बाध खरीदारी अनुभव के महत्व की व्याख्या कीजिए। 10

(ख) उत्पाद की गुणवत्ता और मूल्य निर्धारण निष्ठावान ग्राहक बनाने में बाधा क्यों है ? व्याख्या कीजिए। 10

8. (क) खुदरा बिक्री में नैतिक विचार और प्रथाएँ क्या हैं ? व्याख्या कीजिए। 10

(ख) खुदरा उद्योग में अन्तर-सांस्कृतिक प्रभावों के महत्व की व्याख्या कीजिए। 10

× × × × × × ×

Downloaded from www.IGNOUBABA.com