No. of Printed Pages : 8

BRL–111

B. B. A. (RETAILING)

(BBARIL)

Term-End Examination

June, 2025

BRL-111 : RETAIL CONSUMER BEHAVIOUR

Time : 3 Hours *Maximum Marks : 100*

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

1. (a) Do loyal customers come with higher frequency in Retail Store ? Comment. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(b) Explain the role of store atmosphere and physical cues in consumer decision-making process. 10

2. (a) Explain the role of store signages on consumer information processing. 10

(b) What is dynamic pricing ? How is it different from personalized pricing ? Explain. 10

3. "More and more retailers are using social media for promoting their products and services." Explain with the help of examples. 20

4. (a) How can reviews and ratings affect consumers buying behaviour ? Explain. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(b) How in store displays trigger impulse buying behaviour of a customer ? Explain. 10

5. Explain the impact of social media integration and social commerce on consumer behaviour in influencing purchase decisions. 20

6. (a) What is meant by Post-Purchase Dissonance ? Discuss different types of customer dissonance with suitable examples. 10

(b) How is effectiveness of Brand Loyalty Programmes measured ? Explain with suitable examples. 10

7. (a) What are socio-cultural beliefs ? How do they impact retail business ? Explain with the help of suitable examples. 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(b) Explain the role of cultural norms and customs in influencing retail consumers. 10

8. (a) Differentiate between Personalization and Customization. 10

(b) Differentiate between Augmented Reality (AR) and Virtual Reality (VR). 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

BRL–111

बी.बी.ए. (रिटेलिंग)

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2025

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) क्या निष्ठावान ग्राहक खुदरा स्टोर में उच्च आवृत्ति के साथ आते हैं ? टिप्पणी कीजिए। 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(ख) उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया में स्टोर वातावरण और भौतिक संकेतों की भूमिका की व्याख्या कीजिए। 10

2. (क) उपभोक्ता सूचना प्रक्रिया में स्टोर साइनेज की भूमिका की व्याख्या कीजिए। 10

(ख) गतिशील मूल्य निर्धारण क्या है ? यह वैयक्तिकीकृत मूल्य-निर्धारण से किस प्रकार भिन्न है ? व्याख्या कीजिए। 10

3. "अधिक से अधिक खुदरा विक्रेता अपने उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग कर रहे हैं।" उदाहरणों की सहायता से समझाइए। 20

4. (क) समीक्षाएँ एवं रेटिंग उपभोक्ता क्रय व्यवहार को कैसे प्रभावित कर सकती हैं ? व्याख्या कीजिए। 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(ख) कैसे स्टोर में प्रदर्शन एक ग्राहक के आवेगपूर्ण क्रय व्यवहार को ट्रिगर करता है ? व्याख्या कीजिए। 10

5. क्रय निर्णयों को प्रभावित करने में उपभोक्ता व्यवहार पर सोशल मीडिया एकीकरण और सामाजिक वाणिज्य के प्रभाव की व्याख्या कीजिए। 20

6. (क) खरीदोपरान्त असंगति से क्या अभिप्राय है ? उपयुक्त उदाहरणों के साथ विभिन्न प्रकार की ग्राहक असंगति पर चर्चा कीजिए। 10

(ख) ब्रांड लॉयल्टी कार्यक्रम की प्रभावशीलता कैसे मापी जाती है ? उपयुक्त उदाहरणों सहित वर्णन कीजिए। 10

7. (क) सामाजिक-सांस्कृतिक मान्यताएँ क्या हैं ? वे खुदरा व्यापार को कैसे प्रभावित करती हैं ? उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से स्पष्ट कीजिए। 10

Downloaded from www.IGNOUBABA.com

(ख) खुदरा उपभोक्ताओं को प्रभावित करने में सांस्कृतिक मानदण्डों और रीति-रिवाजों की भूमिका की व्याख्या कीजिए। 10

8. (क) व्यक्तिकरण और अनुकूलन के बीच अन्तर कीजिए। 10

(ख) सम्बन्धित वास्तविकता (ए. आर.) और आभासी वास्तविकता (वी. आर.) के बीच अन्तर कीजिए।10

× × × × ×

Downloaded from www.IGNOUBABA.com