

2022

**CONSUMER BEHAVIOUR AND
SALES MANAGEMENT — GENERAL**

Paper : DSE-5.1MG

(Marketing Group)

Full Marks : 80

*Candidates are required to give their answers in their own words
as far as practicable.*

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

মডিউল - ১

(ভোক্তা আচরণ)

বিভাগ - ক

১। যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

8x8

- (ক) বিপণনের নৈতিকতা বলতে কী বোঝায়?
- (খ) স্বাস্থ্যসেবা বিপণনের দোষগুলি বিবৃত করো।
- (গ) মতামতপ্রদানকারী নেতা কে?
- (ঘ) আধুনিক বিপণনে বাজার বিভাজনের গুরুত্ব আলোচনা করো।
- (ঙ) বাজার গবেষণার সংজ্ঞা দাও।
- (চ) সংক্ষেপে ভোগকারীর আচরণে সংস্কৃতির প্রভাব ব্যাখ্যা করো।

বিভাগ - খ

২। যে-কোনো তিনটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

- (ক) ভোগকারীর আচরণের যে-কোনো একটি মডেল আলোচনা করো। ৮
- (খ) সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো : 8+8
 - (অ) রাজনৈতিক বিপণন
 - (আ) সামাজিক বিপণন।
- (গ) ভোক্তার আচরণ অধ্যয়নের প্রয়োজনীয়তা আলোচনা করো। ৮
- (ঘ) বিপণনে ভোক্তা সুরক্ষার গুরুত্ব বিবৃত করো। ৮
- (ঙ) বাজার বিভাজনের বিভিন্ন ধরন সম্বন্ধে সংক্ষেপে আলোচনা করো। ৮

Please Turn Over

৩। যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

৪×৪

- (ক) বিক্রয় সংগঠন কাঠামো বলতে কী বোঝায়?
- (খ) তুমি কীভাবে প্রণালী সদস্যদের অনুপ্রাণিত করবে?
- (গ) বিক্রয় ব্যবস্থাপনার ভূমিকা সংক্ষেপে আলোচনা করো।
- (ঘ) বিক্রয় বাহিনীর স্থান নির্ণয় বলতে কী বোঝায়?
- (ঙ) আলাপ-আলোচনা সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো।
- (চ) তুমি কীভাবে বিক্রয় বাহিনীর কর্মক্ষমতা মূল্যায়ন করবে?

বিভাগ - খ

৪। যে-কোনো তিনটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

৮×৩

- (ক) বিপণন চ্যানেলের স্তরগুলি ব্যাখ্যা করো।
- (খ) বিক্রয়কর্মী নির্বাচনের ধাপগুলি আলোচনা করো।
- (গ) বিক্রয়বাহিনীর নিয়োগ পদ্ধতিগুলি উল্লেখ করো।
- (ঘ) ব্যক্তিগত বিক্রয়ের ধাপগুলি আলোচনা করো।
- (ঙ) বিক্রয় ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপগুলি বিবৃত করো।

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

Module - 1

(Consumer Behaviour)

Group - A

1. Answer *any four* questions :

4×4

- (a) What do you mean by marketing ethics?
- (b) State the demerits of healthcare marketing.
- (c) Who is an opinion leader?
- (d) Discuss the importance of market segmentation in modern marketing.

- (e) Define market research.
- (f) Briefly, explain, the influence of culture in consumer behaviour.

Group - B

2. Answer *any three* questions :

- (a) Describe any one consumer behaviour model. 8
- (b) Write short notes on : 4+4
 - (i) Political Marketing
 - (ii) Social Marketing.
- (c) Discuss the need for study of consumer behaviour. 8
- (d) State the importance of consumer protection in marketing. 8
- (e) Describe, in brief, the different types of market segmentation. 8

Module - 2

(Sales Management)

Group - A

3. Answer *any four* questions :

4×4

- (a) What is meant by sales organisation structure?
- (b) How would you motivate channel members?
- (c) Briefly, discuss, the role of sales management.
- (d) What is meant by placement of sales force?
- (e) Write a short note on negotiation.
- (f) How would you evaluate the performance of sales force?

Group - B

4. Answer *any three* questions :

8×3

- (a) Explain the levels of marketing channels.
 - (b) Discuss the steps in the selection of sales personnel.
 - (c) Mention the methods of recruitment of sales force.
 - (d) Discuss the steps in personal selling.
 - (e) State the various steps of sales management planning process.
-