

B. B. A. IN RETAILING

(BBARIL)

Term-End Examination

June, 2026

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 buying process of retail consumers with suitable example. 10
- (b) Briefly explain the factors influencing retail consumer behaviour. 10

2. (a) Explain the perception and cognitive process in retail consumer behaviour. 10
(b) Explain the effects of personality traits on shopping experience. 10
3. “Need recognition is the initial stage in the decision making process of consumers.” In the light of the statement explain various factors that trigger need in consumers. Give suitable example. 20
4. Explain the influence of mobile devices on consumer behaviour in retail. Give suitable examples to support your answer. 20
5. Discuss generational segmentation and psychographic segmentation in retail marketing. 10+10
6. What do you mean by store signage ? Explain its effects on consumer information processing with example. 5+15
7. Describe the role of pricing in retail business. Explain reference pricing and its different forms with example. 10+10

8. Explain the role of promotion in retailing with suitable example. 20
9. Write short notes on the following : 4×5=20
 - (a) Influence of social proof and FOMO
 - (b) Limitations of loyalty based promotions
 - (c) Impact of influences marketing on consumer behaviour
 - (d) Post-purchase dissonance

BRL-111**बी. बी. ए. (रिटेलिंग)****(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2026****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. (अ) खुदरा उपभोक्ताओं की क्रय प्रक्रिया की उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 10
 - (ब) खुदरा उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारकों की व्याख्या कीजिए। 10

2. (अ) खुदरा उपभोक्ता व्यवहार में धारणा एवं संज्ञानात्मक प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 10
- (ब) खरीदारी के अनुभव पर व्यक्तित्व लक्षणों के प्रभाव की व्याख्या कीजिए। 10
3. “ग्राहकों के क्रय निर्णयन में आवश्यकता बोध प्रारंभिक चरण है।” इस कथन के संदर्भ में उन कारकों की व्याख्या कीजिए जो उपभोक्ताओं में आवश्यकताओं को उत्प्रेरित करते हैं। उचित उदाहरण प्रस्तुत कीजिए। 20
4. खुदरा उपभोक्ता व्यवहार पर मोबाइल उपकरणों का क्या प्रभाव है ? उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 20
5. खुदरा विपणन में पीढ़ीगत खण्डीकरण एवं मनोवृत्तिपरक खण्डीकरण की व्याख्या कीजिए। 10+10
6. स्टोर साइनेज से आप क्या समझते हैं ? उपभोक्ता सूचना प्रसंस्करण पर इसके प्रभाव की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 5+15

7. खुदरा व्यवसाय में कीमत-निर्धारण की भूमिका की व्याख्या कीजिए। संदर्भ-कीमत निर्धारण एवं इसके विभिन्न प्रारूपों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 10+10
8. खुदरा क्षेत्र में संवर्धन की भूमिका की उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 20
9. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : $4 \times 5 = 20$
- (अ) सामाजिक प्रमाण एवं FOMO का प्रभाव
- (ब) निष्ठा आधारित संवर्धन की सीमाएँ
- (स) उपभोक्ता व्यवहार पर इन्फ्लूएंसर विपणन का प्रभाव
- (द) क्रय के बाद की असंगति

x x x x x