

B. B. A. IN RETAILING

(BBARIL)

Term-End Examination

December, 2025

**BRL-108 : RETAIL OPERATIONS AND STORE
MANAGEMENT**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) Attempt any **five** questions.

(ii) All questions carry equal marks.

1. Discuss the consumer decision-making in product categories. Elaborate high involvement and low involvement consumer behaviour. 12+8
2. What is Customer Relationship Management ? Discuss its process along with an suitable example. 12+8

3. Distinguish between any *two* of the following : 10+10
- (a) Community Shopping Centre and Neighbourhood Shopping Centre
 - (b) Anchor Clause and Exclusivity Clause
 - (c) Free Flow and Grid Circulation
4. Explain the term 'Store Design'. Examine its various elements. 20
5. Describe Merchandise Planning. Mention the seven-step process of merchandise planning, citing suitable example. 10+10
6. (a) What are Public Relations ? Describe its objectives. 10
- (b) Define Personal Selling. Write its advantages and disadvantages. 10
7. Write short notes on any *four* of the following : 4×5=20
- (a) Asset Management
 - (b) Credit and Cash Management
 - (c) Balanced Score card

- (d) Government role in Retail Pricing
 - (e) Managing Existing Employees
 - (f) Ethics in Retailing
8. What is Category Management ? Explain its need and benefits. Draw the process of Category Management as a diagram. 6+8+6

BRL-108**बी. बी. ए. (रिटेलिंग)****(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)****सत्रांत परीक्षा****दिसम्बर, 2025****बी.आर.एल.-108 : खुदरा संचालन और स्टोर प्रबंधन****समय : 3 घण्टे****अधिकतम अंक : 100**

नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

-
1. उत्पाद श्रेणियों में उपभोक्ता निर्णय लेने पर चर्चा कीजिए।
उच्च भागीदारी और निम्न भागीदारी उपभोक्ता व्यवहार का
विस्तृत वर्णन कीजिए। 12+8
 2. उपभोक्ता सम्बन्ध प्रबन्धन क्या है ? एक उपयुक्त उदाहरण
सहित इसकी प्रक्रिया की चर्चा कीजिए। 12+8

C-2137/BRL-108

3. निम्नलिखित में से किन्हीं दो के बीच भेद कीजिए : 10+10
 (क) सामुदायिक शॉपिंग सेंटर और पड़ोस (नेबरहुड) शॉपिंग सेंटर
 (ख) एंकर क्लॉज और एक्सक्लूसिविटी क्लॉज
 (ग) मुक्त प्रवाह और ग्रिड परिसंचरण
4. 'स्टोर डिजाइन' शब्द की व्याख्या कीजिए। इसके विभिन्न तत्वों की जाँच कीजिए। 20
5. व्यापारिक योजना का वर्णन कीजिए। उपयुक्त उदाहरण का सन्दर्भ देते हुए व्यापारिक योजना की सात-चरण प्रक्रिया का उल्लेख कीजिए। 10+10
6. (क) जनसम्पर्क क्या हैं ? इसके उद्देश्यों का वर्णन कीजिए। 10
 (ख) व्यक्तिगत बिक्री को परिभाषित कीजिए। इसके लाभ एवं हानियाँ लिखिए। 10
7. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4×5=20
 (क) सम्पत्ति प्रबन्ध
 (ख) उधार एवं नकद प्रबन्ध

(ग) सन्तुलित स्कोर कार्ड

(घ) खुदरा मूल्य निर्धारण में सरकारी भूमिका

(ङ) मौजूदा कर्मचारियों का प्रबन्धन

(च) खुदरा बिक्री में नैतिकता

8. श्रेणी प्रबन्ध क्या है ? इसकी आवश्यकता और लाभों की व्याख्या कीजिए। आरेख के रूप में श्रेणी प्रबन्धन की प्रक्रिया का रेखांकन कीजिए।

6+8+6

× × × × ×