

No. of Printed Pages : 6

BRL-104

**BACHELOR OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN RETAILING
(BBARIL)**

Term-End Examination

June, 2026

**BRL-104 : RETAIL MANAGEMENT :
PERSPECTIVES AND COMMUNICATION**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Discuss the different forms of retail store organization structures. Discuss the relevance of each. 12+8

2. What are the key decisions to be taken with reference to retail organizations ? Discuss each decision to be taken with relevant examples. 10+8+2
3. What is the relevance to teamwork in retailing ? Discuss various forms of teams and issues in team building. 8+12
4. What are the prerequisites of effective control ? How is the performance of a retail store measured ? Discuss. 8+12
5. Explain the importance of communication in retail. Discuss various communication barriers and ways to overcome it. 10+10
6. Explain the concept of transactional analysis and its applications to retail interactions. Give example in support. 20
7. What is Omni-Channel in Retail ? Discuss the benefits of Omni-Channel. How to create Omni-Channel retail strategy ? Discuss. 20

8. Write notes on any *two* of the following :

10+10

- (a) Moments of Truth in Retail
- (b) Retail Image Creation
- (c) Customer Communication Management
- (d) Types of Non-verbal Communication in Retail

BRL-104

रिटेलिंग में व्यवसाय प्रशासन स्नातक

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2026

बी.आर.एल.-104 : रिटेल प्रबन्धन : परिप्रेक्ष्य

और संचार

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. विभिन्न प्रकार की खुदरा स्टोर संगठन संरचनाओं पर चर्चा कीजिए। प्रत्येक की प्रासंगिकता पर चर्चा कीजिए।

12+8

2. खुदरा संगठनों के संदर्भ में लिए जाने वाले प्रमुख निर्णय क्या हैं ? प्रासंगिक उदाहरणों के साथ लिए जाने वाले प्रत्येक निर्णय पर चर्चा कीजिए। 10+8+2
3. खुदरा व्यापार में टीम वर्क की प्रासंगिकता क्या है ? टीम के विभिन्न रूपों और टीम निर्माण में आने वाले मुद्दों पर चर्चा कीजिए। 8+12
4. प्रभावी नियंत्रण की पूर्वआवश्यकताएँ क्या हैं ? एक खुदरा स्टोर के प्रदर्शन को कैसे मापा जाता है ? चर्चा कीजिए। 8+12
5. खुदरा व्यापार में संचार के महत्व को समझाइए। विभिन्न संचार व्यवहारों पर चर्चा कीजिए और उनसे निपटने के तरीके बताइए। 10+10
6. लेन-देन विश्लेषण की अवधारणा और खुदरा लेन-देन में इसके अनुप्रयोग की व्याख्या कीजिए। समर्थन में उदाहरण दीजिए। 20

7. खुदरा क्षेत्र में ओमनी-चैनल क्या है ? ओमनी-चैनल के लाभों पर चर्चा कीजिए। ओमनी-चैनल खुदरा रणनीति कैसे बनाएँ ? चर्चा कीजिए। 20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10

(क) खुदरा व्यापार में सच्चाई का क्षण

(ख) खुदरा छवि निर्माण

(ग) ग्राहक संचार प्रबंधन

(घ) खुदरा व्यापार में गैर मौखिक संचार के प्रकार

x x x x x