

No. of Printed Pages : 6

BRL-105

**B. B. A. IN RETAILING
(BBARIL)**

Term-End Examination

June, 2026

**BRL-105 : CUSTOMER SERVICE
MANAGEMENT**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Describe the concept of customer service.

What are the elements of customer service ?

10+10

2. Explain the importance of product knowledge for a salesperson. How can you

build product knowledge in retail environments ? 10+10

3. What is service quality ? Explain the factors influencing the expected quality of the customers. 5+15

4. Define customer loyalty. Explain the recent trends in customer loyalty with examples. 5+15

5. Explain the different strategies of service recovery in retail market. 20

6. What are the benefits and attributes of team work ? Explain, in context of retail. 20

7. Explain the different types of methods in detail for measuring customer services. 20

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

10+10

- (i) KPI's of the customer service department
- (ii) Failures in customer service innovation
- (iii) Challenges of customer communication through technology
- (iv) The complaint management process

BRL-105**बी. बी. ए. (रिटेलिंग)****(बी.बी.ए.आर.आई.एल.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2026****बी.आर.एल.-105 : ग्राहक सेवा प्रबन्धन***समय : 3 घण्टे**अधिकतम अंक : 100*

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

1. ग्राहक सेवा की अवधारणा का वर्णन कीजिए। ग्राहक सेवा

के तत्व क्या हैं ?

10+10

2. बिक्री व्यक्ति के लिए उत्पाद ज्ञान के महत्व का वर्णन कीजिए। आप खुदरा वातावरण में उत्पाद ज्ञान कैसे बना सकते हैं ? 10+10
3. सेवा की गुणवत्ता क्या है ? ग्राहकों की अपेक्षित गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए। 5+15
4. ग्राहक निष्ठा को परिभाषित कीजिए। ग्राहक निष्ठा में हाल के रुझानों को उदाहरण सहित समझाइए। 5+15
5. खुदरा बाजार में सेवा पुनर्प्राप्ति की विभिन्न रणनीतियों की व्याख्या कीजिए। 20
6. टीमवर्क के लाभ और विशेषताएँ क्या हैं ? खुदरा (रिटेल) के सन्दर्भ में समझाइए। 20
7. ग्राहक सेवा को मापने के लिए विभिन्न प्रकार की विधियों का विस्तार से वर्णन कीजिए। 20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

10+10

- (i) ग्राहक सेवा विभाग के के. पी. आई.
- (ii) ग्राहक सेवा नवाचार में विफलताएँ
- (iii) प्रौद्योगिकी के माध्यम से ग्राहक संचार की चुनौतियाँ
- (iv) शिकायत प्रबन्धन प्रक्रिया

x x x x x