

B. B. A. IN RETAILING

(BBARIL)

Term-End Examination

June, 2026

**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. Describe the impact of Social Influences on consumer behaviour. Discuss the strategies for improving consumer involvement. 12+8
2. Discuss various tools and techniques of Loyalty Programmes. Mention the different types of customer services. 10+10

3. Distinguish between any *two* of the following : 10+10
- (a) Central and Secondary Business Districts
 - (b) Loop and Spine Circulation
 - (c) Hardline and Softline Fixtures
4. Explain the term 'Visual Communication.' Discuss its various forms in retailing. 20
5. Describe 'Retail Promotion Mix'. Briefly explain its elements. 8+12
6. Elaborate various steps involved in planning for a retail promotional strategy. 20
7. Write short notes on any *four* of the following : 4×5=20
- (a) Inventory Management
 - (b) Outsourcing
 - (c) RFM Analysis

- (d) Process of Category Management
 - (e) Horizontal *vs.* Vertical Price Fixing
 - (f) Screening of Candidates and Selection
8. (a) What are Human Resource
Compensations ?
- (b) Discuss various types of Compensation
plans. 8+12

BRL-108**बी. बी. ए. (रिटेलिंग)****(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2026****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. उपभोक्ता व्यवहार पर सामाजिक प्रभावों का वर्णन कीजिए।
उपभोक्ता भागेदारी में सुधार के लिए रणनीतियों पर चर्चा कीजिए। 12+8
2. वफादारी (लॉयल्टी) कार्यक्रमों के विभिन्न उपकरणों और तकनीकों पर चर्चा कीजिए। विभिन्न प्रकार की ग्राहक सेवाओं का उल्लेख कीजिए। 10+10

3. निम्नलिखित में से किन्हीं दो में अन्तर बताइए : 10+10

(क) केन्द्रीय और माध्यमिक व्यावसायिक जिले

(ख) लूप और स्पाइन सर्कुलेशन

(ग) हार्डलाइन और सॉफ्टलाइन फिक्चर्स

4. 'दृश्य संचार' शब्द का वर्णन कीजिए। खुदरा बिक्री में इसके विभिन्न रूपों की व्याख्या कीजिए। 20

5. 'रिटेल प्रमोशन मिक्स' का वर्णन कीजिए। संक्षेप में इसके तत्वों की व्याख्या कीजिए। 8+12

6. एक खुदरा प्रचार रणनीति के लिए योजना में शामिल विभिन्न चरणों को विस्तृत कीजिए। 20

7. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
4×5=20

(क) इन्वेंट्री प्रबंधन

(ख) आउटसोर्सिंग

(ग) आर. एफ. एम. विश्लेषण

(घ) श्रेणी प्रबंधन की प्रक्रिया

(ड) क्षेत्रिज बनाम ऊर्ध्वाधर मूल्य निर्धारण

(च) उम्मीदवारों की स्क्रीनिंग और चयन

8. (क) मानव संसाधन क्षतिपूर्ति क्या है ?

(ख) विभिन्न प्रकार की क्षतिपूर्ति योजनाओं पर चर्चा
कीजिए।

8+12

× × × × ×