

व्यवसायिक प्रबंधन में स्नातक (बी. बी. ए.आर. आई. एल.)

सत्रीय कार्य
2026–27

जाँच सत्रीय कार्य की अवधि - 1st जुलाई 2026 से 30th जून, 2027

तृतीय सत्र



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली –1100 68



व्यवसायिक प्रबंधन में स्नातक (बी. बी. ए.आर. आई. एल.)

सत्रीय कार्य
2026-27

प्रिय छात्र/छात्राओं,

जैसा कि कार्यक्रम दर्शिका में स्पष्ट किया गया है, आपको प्रत्येक अवधि में एक अध्यापक जांच सत्रीय कार्य करना होगा।

हम एक साथ **BRL-105, BRL-106, BRL-107, BRL-108, और BEVAE-181** सत्रीय कार्य भेज रहे हैं।

अंतिम परीक्षा में सत्रीय कार्य के लिए 30% अंक निर्धारित हैं। सत्रांत परीक्षा में बैठने योग्य होने के लिए यह आवश्यक है कि समय सूची के अनुसार आप इस सत्रीय कार्य को पूरा करके भेज दें। सत्रीय कार्य को करने से पहले आपको चाहिए कि कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ लें, जिसे आपके पास अलग से भेजा गया है।

1. वे छात्र जो दिसम्बर 2026 की सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं। वे 15 अक्टूबर 2026 तक जमा करवायें।
2. वे छात्र जो जून 2027 के सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं, उन्हें 15 मार्च 2027 तक जमा करवाना होगा।

आपको सभी पाठ्यक्रमों के सत्रीय कार्य को अपने अध्ययन केंद्र के समन्वयक को प्रस्तुत करना होगा।

अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

पाठ्यक्रम का कोड	:	बी. आर. एल. – 105
पाठ्यक्रम का शीर्षक	:	ग्राहक सेवा प्रबंधन
सत्रीय कार्य का कोड	:	बी. आर. एल. - 105/टी. एम. ए./2026 - 27
खण्डों की संख्या	:	सभी खण्ड

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(क) लघु प्रकार के प्रश्न

1. ग्राहक सेवा के प्रकार बताएं। अच्छी ग्राहक सेवा में मदद करने वाले पैरामीटर पर चर्चा करें। (10)
2. ग्राहक की ज़रूरतों को पहचानने के तरीके क्या हैं? ग्राहक की आपत्तियों को संभालने के अलग-अलग तरीकों का वर्णन करें। (10)
3. अलग-अलग रिटेल फॉर्मेट में विक्रेता की भूमिका कैसे बदलती है? सही उदाहरण देकर समझाएं। (10)
4. ग्राहक के व्यक्तित्व (Customer Personality) के प्रकार बताएं। सही उदाहरणों के साथ समापन (Closing) के तरीकों पर संक्षेप में चर्चा करें। (10)
5. सर्विस क्वालिटी क्या है? बेहतर सर्विस क्वालिटी देने के लिए किन बातों पर ध्यान देना चाहिए, इस पर चर्चा करें। (10)
6. ग्राहक अनुभव प्रबंधन क्या है? सही उदाहरणों के साथ ग्राहक अनुभव प्रबंधन के मुख्य क्षेत्रों को समझाएं। (10)
7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त नोट्स लिखें: (5+5)
(क) वर्ड ऑफ़ माउथ (लोगों की जुबानी बातें)
(ख) चैटबॉट्स

(ख) निबंध प्रकार के प्रश्न

8. (क) शिकायत कर्ताओं के प्रकार बताएं। रिटेल संगठन में ग्राहक की शिकायतों के कारणों पर चर्चा करें। (8+7)
(ख) शिकायत प्रबंधन (complaint management) को परिभाषित करें। शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया के सभी पांच चरणों को संक्षेप में समझाएं।
9. ग्राहक निष्ठा को परिभाषित करें। सही उदाहरण देकर ग्राहक निष्ठा को प्रभावित करने वाले कारकों को समझाएं, और उन तरीकों पर भी चर्चा करें जिनसे ग्राहक निष्ठा बनती है। (15)