

B. B. A. IN RETAILING
(BBARIL)

Term-End Examination

December, 2024

**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. (a) Describe the concept of high and low
involvement consumer behaviour. 10

(b) Explain the marketing implications for high and low involvement product categories. 10

2. What is customer retention ? How does it lead to a higher 'Average Customer Lifetime Value' ? Discuss with examples. 20

3. What do you understand by store site selection ? Discuss the criteria, that can be used for site selection and evaluation by a retailer. 8+12

4. What is 'Store Design' ? Explain the important elements of store design. Give examples in support of your answer. 8+12

5. What is Balanced Scorecard ? Discuss its elements and its relationship with retail business. 5+15
6. Explain the category management eight-step process with examples. 6+14
7. Differentiate between any *two* of the following : 10+10
- (a) Secondary business district and string
 - (b) Hardline fixtures and Softline fixtures
 - (c) Personal selling and Sales promotion
 - (d) Demand oriented pricing and Cost oriented pricing

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

10+10

- (a) Maslow's need hierarchy theory
- (b) Factors affecting customer loyalty
- (c) Visual merchandising
- (d) Unit stock planning

BRL-108

बी. बी. ए. (रिटेलिंग)

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

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. (क) उपभोक्ता व्यवहार की उच्च और निम्न भागीदारी
की अवधारणा का वर्णन कीजिए। 10

(ख) उच्च और निम्न भागीदारी उत्पाद श्रेणियों के लिए विपणन निहितार्थों की व्याख्या कीजिए।

10

2. ग्राहक प्रतिधारण क्या है ? यह उच्च 'औसत ग्राहक जीवनकाल मूल्य' की ओर कैसे ले जाता है ? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए।

20

3. स्टोर साइट चयन से आप क्या समझते हैं ? उन मानदंडों पर चर्चा कीजिए, जिनका उपयोग खुदरा विक्रेता द्वारा साइट चयन और मूल्यांकन के लिए किया जा सकता है।

8+12

4. स्टोर डिज़ाइन क्या है ? स्टोर डिज़ाइन के महत्वपूर्ण तत्वों की व्याख्या कीजिए। अपने उत्तर के समर्थन में उदाहरण दीजिए।

8+12

5. बैलेंसड स्कोरकार्ड क्या है ? इसके तत्वों की और खुदरा व्यापार के साथ इसके सम्बन्ध पर चर्चा कीजिए।

5+15

6. श्रेणी प्रबंधन के आठ चरणों की प्रक्रिया को उदाहरण सहित समझाइए।

6+14

7. निम्नलिखित में से किन्हीं दो के बीच अन्तर बताइए :

10+10

(क) माध्यमिक व्यापार जिला और स्ट्रिंग

(ख) हार्डलाइन फिक्स्चर और सॉफ्टलाइन
फिक्स्चर

(ग) व्यक्तिगत बिक्री और बिक्री संवर्धन

(घ) माँग उन्मुख मूल्य निर्धारण और लागत उन्मुख मूल्य
निर्धारण

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ

लिखिए :

10+10

(क) मैस्लो का आवश्यकताओं का पदानुक्रम सिद्धान्त

(ख) ग्राहक निष्ठा को प्रभावित करने वाले कारक

(ग) विजुअल मर्चेन्डाइजिंग (Visual Merchandising)

(घ) यूनिट स्टॉक योजना

× × × × × × ×