

B. B. A. IN RETAILING
(BBARIL)

Term-End Examination
December, 2024

BRL–109 : CUSTOMER VALUE MANAGEMENT

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) Attempt any **five** questions.

(ii) All questions carry equal marks.

1. (a) Explain the term 'Customer Value' and its determinants with suitable example. 10
- (b) Explain the components of Customer Value Management with example. 10
2. Discuss the factors influencing Customer Value Generation with suitable example. 20

3. (a) Describe various factors influencing customer buying cycle. 10
- (b) Discuss various types of retail customers required to be understood by a retailer. 10
4. Explain various stages of Product Life Cycle. Discuss the factors determining the length and shape of Product Life Cycle. 8+12
5. Why does a retailer need to communicate customer value ? Explain the importance of customer value communication. 6+14
6. Explain various factors influencing service quality with suitable examples. 20
7. "Retaining customer in business is economic." How ? Discuss the customer retention strategies used by retailers. 8+12
8. Write short notes on any *five* of the following : 5×4=20
- (a) Bar coding system

- (b) Cross-cultural impact on CVM
- (c) Factors influencing customer value strategy
- (d) Service-Level Mapping Plans
- (e) Metrics to gauge CVM
- (f) Indices to measure the success of CVM

BRL-109

रिटेलिंग में व्यवसाय प्रबन्धन में स्नातक

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

बी.आर.एल.-109 : ग्राहक मूल्य प्रबन्धन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. (अ) 'ग्राहक मूल्य' शब्द और उसके निर्धारकों को

उपयुक्त उदाहरणों सहित समझाइए। 10

(ब) ग्राहक मूल्य प्रबन्धन के घटकों को उदाहरण सहित

समझाइए। 10

2. उपयुक्त उदाहरणों के साथ ग्राहक मूल्य सृजन को प्रभावित करने वाले कारकों पर चर्चा कीजिए। 20
3. (अ) ग्राहक क्रय चक्र को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों का वर्णन कीजिए। 10
(ब) एक खुदरा विक्रेता द्वारा समझने के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार के खुदरा ग्राहकों का वर्णन कीजिए। 10
4. उत्पाद जीवन चक्र के विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए। उत्पाद जीवन चक्र की लम्बाई और आकार निर्धारित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए। 8+12
5. एक खुदरा विक्रेता को ग्राहक मूल्य सम्प्रेषित करने की आवश्यकता क्यों है ? ग्राहक मूल्य संचार के महत्व का वर्णन कीजिए। 6+14
6. सेवा गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों का उपयुक्त उदाहरणों सहित वर्णन कीजिए। 20
7. “व्यवसाय में ग्राहक को बनाए रखना आर्थिक है।” कैसे ? खुदरा विक्रेताओं द्वारा उपयोग की जाने वाली ग्राहक रणनीतियों पर चर्चा कीजिए। 8+12

8. निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4×5=20

(अ) बॉर कोडिंग प्रणाली

(ब) सी. वी. एम. पर अन्तर-सांस्कृतिक प्रभाव

(स) ग्राहक मूल्य रणनीति को प्रभावित करने वाले कारक

(द) सेवा स्तर मानचित्रण योजनाएँ

(य) सी. वी. एम. गेज करने के लिए मैट्रिक्स

(र) सी. वी. एम. की सफलता को मापने के लिए सूचकांक

× × × × × × ×