

**BACHELOR OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN RETAILING
(BBARIL)**

Term-End Examination

December, 2025

**BRL-104 : RETAIL MANAGEMENT
PERSPECTIVES AND COMMUNICATION**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Explain the basis and phases involved in decision-making. How can you overcome the barriers to effective decision-making ? 10+10
2. Enumerate the qualities of leadership. Discuss the issues involved in creating effective teamwork. 5+15

3. Describe the barriers of communication with examples. Enumerate *ten* commandments of effective communication. 14+6
4. (a) Explain the different types of listening. 10
- (b) Describe the barriers to the effective listening. 10
5. (a) How can you give e-mail message effectively ? Discuss with examples. 10
- (b) Describe the precautions in using e-mail. 10
6. (a) Describe the benefits of omni-channel in retailing. 10
- (b) Explain the omni-channel trends in 2022. 10

[3]

BRL-104

7. What is culture ? Discuss the effective way to improve the cross-cultural communication. 5+15

8. Write short notes on any *two* of the following : 10+10

- (a) Moment of truth
- (b) Emotion
- (c) Motivation
- (d) Perception

BRL-104

बी. बी. ए. (रिटेलिंग)

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

बी.आर.एल.-104 : रिटेल प्रबन्धन : परिप्रेक्ष्य

और संचार

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. निर्णय लेने में शामिल आधार और चरणों की व्याख्या कीजिए। प्रभावी निर्णय में आने वाली बाधाओं को आप कैसे दूर कर सकते हैं ?
- 10+10

2. नेतृत्व के गुणों को गिनाइए। प्रभावी टीमवर्क बनाने में शामिल मुद्दों पर चर्चा कीजिए। 5+15
3. संचार की बाधाओं का उदाहरणों के साथ वर्णन कीजिए। प्रभावी संचार के दस नियमों को गिनाइए। 14+6
4. (क) सुनने के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। 10
(ख) प्रभावी सुनने में आने वाली बाधाओं का वर्णन कीजिए। 10
5. (क) आप ई-मेल संदेश को प्रभावी ढंग से कैसे दे सकते हैं ? उदाहरणों सहित चर्चा कीजिए। 10
(ख) ई-मेल का उपयोग करते समय बरती जान वाली सावधानियों का वर्णन कीजिए। 10
6. (क) खुदरा बिक्री में ओमनी-चैनल के लाभों का वर्णन कीजिए। 10
(ख) 2022 में ओमनी-चैनल के रुझान की व्याख्या कीजिए। 10

7. संस्कृति क्या है ? क्रॉस-सांस्कृतिक संचार को बेहतर बनाने के प्रभावी तरीकों पर चर्चा कीजिए। 5+15
8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10

(क) निर्णायक क्षण

(ख) भावना

(ग) प्रेरणा

(घ) धारणा

x x x x x