

No. of Printed Pages : 4

BRL-105

**B. B. A. IN RETAILING
(BBARIL)**

**Term-End Examination
December, 2025**

**BRL-105 : CUSTOMER SERVICE
MANAGEMENT**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. What do you understand by customer service ? Describe the key points to be considered for effective selling via customer service. Give suitable examples. 5+15
2. Explain the different ways of handling customer objections with examples. 20
3. Explain the customer behavior classification in detail based on time, type, talk and tone with examples. 20

4. What is customer experience management ?
Explain its benefits. 10+10
5. Explain the various types of complainers.
Explain the guidelines to be followed in
handling customers complaints. 10+10
6. Explain the 'service marketing triangle'.
What are the principles of a positive
culture ? 10+10
7. Why should companies listen to their
customers ? Explain the importance of
customer education. 10+10
8. Write short notes on any *two* of the
following: 10+10
 - (i) Strategies for customer service
innovation
 - (ii) Organizational culture
 - (iii) Net Promoter Score (NPS)
 - (iv) Types of Customer Loyalty

BRL-105

बी. बी. ए. (रिटेलिंग)
(बी.बी.ए.आर.आई.एल.)

सत्रांत परीक्षा
दिसम्बर, 2025

बी.आर.एल.-105 : ग्राहक सेवा प्रबन्धन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. ग्राहक सेवा से आप क्या समझते हैं? ग्राहक सेवा के माध्यम से प्रभावी विक्रय के लिए विचार किए जाने वाले मुख्य बिन्दुओं का वर्णन कीजिए। उपयुक्त उदाहरण दीजिए।
5+15
2. ग्राहक-आपत्तियों से निपटने के लिए विभिन्न तरीकों को उदाहरण सहित समझाइए।
20
3. समय, प्रकार, बातचीत और लहजे के आधार पर ग्राहक व्यवहार वर्गीकरण को उदाहरणों के साथ विस्तार से समझाइए।
20

4. ग्राहक अनुभव प्रबन्धन क्या है? इसके लाभ बताइए।
10+10
5. शिकायतकर्ताओं के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
ग्राहकों की शिकायतों से निपटने में अपनाए जाने वाले
दिशा-निर्देशों की व्याख्या कीजिए। 10+10
6. 'सेवा विपणन त्रिकोण' की व्याख्या कीजिए। सकारात्मक
संस्कृति के सिद्धान्त क्या हैं? 10+10
7. कम्पनियों को अपने ग्राहकों की बात क्यों सुननी चाहिए?
ग्राहक शिक्षा के महत्व की व्याख्या कीजिए। 10+10
8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
10+10
- (i) ग्राहक सेवा नवाचार के लिए रणनीतियाँ
(ii) संगठनात्मक संस्कृति
(iii) नेट प्रमोटर स्कोर (एन. पी. एस.)
(iv) ग्राहक वफादारी के प्रकार

× × × × ×