

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

**Term-End Examination
December, 2025**

BRL-109 : CUSTOMER VALUE MANAGEMENT

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. (a) What do you mean by customer value management ? Explain the determinants of customer value with suitable example. 2+10
- (b) Explain the process of determining customer value with example. 8
2. Discuss the various factors influencing customer value generation with suitable examples. 20

3. Describe the process of customer buying cycle with suitable example. 20
4. (a) Explain the various factors influencing customer's needs. 12
(b) "Understanding customer's need helps the organization to serve better." How ? Explain with example. 8
5. (a) Explain the concept of customer value expectations with suitable example. How would you develop right value expectations ? 10+5
(b) What are the factors influencing change in expectations ? 5
6. Explain perceptual process with suitable example. 20
7. Explain the importance of customer knowledge. Also discuss the different types of customer knowledges. 20
8. (a) Describe various tools for customer value communication. 10
(b) Narrate the best practices to be followed while communicating value to the customer. 10

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

10+10

- (a) Service quality
- (b) Customer loyalty grid
- (c) Customer retention strategies
- (d) Stages in service recovery

BRL-109

बी. बी. ए. (रिटेलिंग)

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

बी.आर.एल.-109 : ग्राहक मूल्य प्रबन्धन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. (क) ग्राहक मूल्य प्रबंधन से आप क्या समझते हैं ? ग्राहक मूल्य के निर्धारकों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 2+10
- (ख) ग्राहक मूल्य को निर्धारित करने वाली प्रक्रिया की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 8
2. ग्राहक मूल्य सृजन को प्रभावित करने वाले कारकों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 20

3. ग्राहक क्रय चक्र की प्रक्रिया की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 20
4. (क) ग्राहकों की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या कीजिए। 12
- (ख) “ग्राहकों की आवश्यकता को समझने से संगठन ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान कर सकते हैं।” कैसे ? उदाहरण सहित समझाइए। 8
5. (क) ग्राहक मूल्य अपेक्षाओं की अवधारणा को उचित उदाहरण सहित समझाइए। आप सही मूल्य अपेक्षाएँ कैसे विकसित करेंगे ? 10+5
- (ख) अपेक्षाओं में परिवर्तन को प्रभावित करने वाले कारक क्या हैं ? 5
6. अवधारणात्मक (बोधात्मक) प्रक्रिया की उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 20
7. ग्राहक बोध के महत्व का वर्णन कीजिए। विभिन्न प्रकार के ग्राहक बोध की भी व्याख्या कीजिए। 20

8. (क) ग्राहक मूल्य संप्रेषण के विभिन्न साधनों का वर्णन कीजिए। 10
- (ख) ग्राहकों को मूल्य संप्रेषित करते समय अपनाई जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं का वर्णन कीजिए। 10
9. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त नोट्स लिखिए : 10+10

(क) सेवा गुणवत्ता

(ख) सेवा निष्ठा गिड

(ग) ग्राहक प्रतिधारण (Customer retention)
रणनीतियाँ

(घ) सेवा पुनर्प्राप्ति के चरण

× × × × ×