

No. of Printed Pages : 6

BRL-105

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

Term-End Examination

June, 2025

**BRL-105 : CUSTOMER SERVICE
MANAGEMENT**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. What is Service Quality ? Discuss
dimensions of service quality. Give examples
in support. 20

2. What is complaint management ? Explain the guidelines for handling complaints with examples. 20
3. What is word of mouth communication ? Explain its importance for a retailer. 20
4. Explain the usage of latest technologies in communication to improve customer interaction. Give examples in support. 20
5. What do you understand by the term 'customer grievance' ? Explain the customer complaint management process with flow diagram. 8+12
6. Explain the significance of measuring customer services. Discuss any *two* methods of measuring customer services. 10+10

7. What are the principles of positive culture ?

Explain with the help of examples. 20

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

10+10

(a) Price-Promise Close

(b) Habitual Loyalty

(c) Failures in customer service innovations

(d) Usability surveys

BRL-105

रिटेलिंग में व्यवसाय प्रशासन स्नातक

(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2025

बी.आर.एल.-105 : ग्राहक सेवा प्रबंधन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

-
-
1. सेवा गुणवत्ता क्या है ? सेवा गुणवत्ता के आयामों की व्याख्या
कीजिए। इसके समर्थन में उदाहरण दीजिए। 20
 2. शिकायत प्रबंधन क्या है ? शिकायतों को सँभालने के लिए
दिशा-निर्देश का उदाहरण सहित वर्णन कीजिए। 20

3. मौखिक संप्रेषण क्या है ? खुदरा व्यवसायी के लिए इसके महत्व का वर्णन कीजिए। 20
4. ग्राहक संपर्क को बढ़ाने के लिए संचार में आधुनिक प्रौद्योगिकियों के उपयोग का वर्णन कीजिए। अपने समर्थन में उदाहरण दीजिए। 20
5. 'ग्राहक शिकायत' शब्द से आप क्या समझते हैं ? ग्राहक शिकायत प्रबंधन की विधि का फ्लो डायग्राम के साथ वर्णन कीजिए। 8+12
6. ग्राहक सेवाओं को मापने के महत्व का वर्णन कीजिए। ग्राहक सेवाओं को मापने की किन्हीं दो विधियों का विवेचन कीजिए। 10+10
7. सकारात्मक संस्कृति के क्या सिद्धान्त हैं ? उदाहरण के साथ व्याख्या कीजिए। 20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10

(क) मूल्य-वादा क्लोज (Price-Promise Close)

(ख) निष्ठा की आदत (Habitual Loyalty)

(ग) ग्राहक सेवा नवाचार में असफलता

(घ) प्रयोज्य सर्वेक्षण

x x x x x