



WEST BENGAL STATE UNIVERSITY
B.Com. Programme 6th Semester Examination, 2024

FACGDSE09T-B.COM. (DSE2)

RETAIL MANAGEMENT AND MARKETING OF SERVICES

Time Allotted: 2 Hours

Full Marks: 50

*The figures in the margin indicate full marks.
Candidates should answer in their own words
and adhere to the word limit as practicable.*

*প্রাঙ্গিক সীমার মধ্যস্থ সংখ্যাটি পূর্ণমান নির্দেশ করে।
পরীক্ষার্থীরা নিজের ভাষায় যথা সম্ভব শব্দসীমার মধ্যে
উত্তর করিবে।*

GROUP-A / বিভাগ-ক

Answer any five questions

2×5 = 10

যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও

1. What is multi-channel retailing?
বহুমুখী খুচরা কারবার কাকে বলা হয় ?
2. What do you mean by retail format?
খুচরা কারবারের ফরম্যাট কাকে বলা হয় ?
3. Mention two functions of retail management.
খুচরা ব্যবস্থাপনার দুটি কাজ উল্লেখ করো।
4. What is promotion mix?
প্রমোশন মিশ্রণ কাকে বলে ?
5. Define service.
সেবার সংজ্ঞা দাও।
6. What is service quality?
সেবার গুণমান কি ?
7. What do you mean by "Physical Evidence" as a service feature?
সেবার বৈশিষ্ট্য হিসাবে "বাস্তব নমুনা" বলতে কি বোঝো ?
8. What are media services?
গণমাধ্যম পরিষেবাগুলি কি কি ?

GROUP-B / বিভাগ-খ

Answer any four questions

5×4 = 20

যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও

9. What are the problems of retail business?
খুচরা ব্যবসায়ের সমস্যাগুলি কি কি ?

10. Write a short note on single channel retailing.
একমুখী খুচরা ব্যবসায়ের উপর একটি সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো।
11. Discuss briefly the present scenario of retailing in India.
ভারতবর্ষের খুচরা ব্যবসায়ের বর্তমান অবস্থা বর্ণনা করো।
12. What is Customer Relationship Management?
ক্রেতা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা বলতে কি বোঝো ?
13. Discuss briefly about Service Communication Mix.
সেবা যোগাযোগ মিশ্রণ সম্পর্কে বর্ণনা করো।
14. Write a short note on Health Care Services.
স্বাস্থ্য রক্ষা পরিষেবা সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো।

GROUP-C / বিভাগ-গ

Answer any *two* questions

10×2 = 20

যে-কোনো দুটি প্রশ্নের উত্তর দাও

15. Discuss the important retail pricing strategies.
খুচরা মূল্য নির্ধারণের নীতিগুলি উল্লেখ করো।
16. Discuss the factors determining growth of retailing in India.
ভারতবর্ষের খুচরা ব্যবসায়ের বৃদ্ধি নির্ধারক বিষয়গুলি আলোচনা করো।
17. Discuss the characteristics of services.
পরিষেবার বৈশিষ্ট্যগুলি আলোচনা করো।
18. Write short notes on:
সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো:
(a) Financial Services
আর্থিক পরিষেবা
(b) I.T. Services.
তথ্য-প্রযুক্তি পরিষেবা।

5+5

—x—