

2021

RETAIL MANAGEMENT AND
MARKETING OF SERVICES — GENERAL

Ninth Paper

(M-33-G)

(Marketing Group)

Full Marks : 100

*Candidates are required to give their answers in their own words
as far as practicable.*

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

Module - I

(Retail Management)

(মান : ৫০)

বিভাগ - ক

১। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

২×১০

(ক) একক ব্র্যান্ডভিত্তিক খুচরা বিপণন বলতে কী বোঝায়?

অথবা,

ভারতীয় বাজারে ব্যবসায় নিযুক্ত দুটি বিশিষ্ট বিদেশি খুচরা প্রতিষ্ঠানের নাম উল্লেখ করো।

(খ) বৃহৎ বিপণি বলতে কী বোঝায়?

(গ) খুচরা বিপণন বিন্যাসের ধারণাটি কীভাবে ব্যাখ্যা করবে?

(ঘ) বহু-প্রণালী খুচরা বিপণনের দুটি সুবিধা উল্লেখ করো।

অথবা,

বহু-প্রণালী খুচরা বিপণনের সংজ্ঞা দাও।

(ঙ) বাট্টা বিপণি বলতে কী বোঝায়?

অথবা,

সামিয়ানা বিপণি বলতে কী বোঝায়?

Please Turn Over

(চ) খুচরা বিপণনের সংজ্ঞা দাও।

(ছ) অ-বিপণিভিত্তিক খুচরা ব্যবসায়ের জনপ্রিয়তার দুটি কারণ উল্লেখ করো।

অথবা,

বিশেষত্ব বিপণির ধারণা বিবৃত করো।

(জ) অস্থায়ী বিপণনের সংজ্ঞা দাও।

অথবা,

অনুমোদনপ্রাপ্ত খুচরা বিক্রেতা বলতে কাদের বোঝানো হয়?

(ঝ) খুচরা ব্যবসায় বিজোড় দাম নির্ধারণ বলতে কী বোঝায়?

(ঞ) হাইপার (অতিকায়) বিপণির সংজ্ঞা দাও।

বিভাগ - খ

২। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

৫×৪

(ক) বাট্টা দাম ও বহুত্ব দামের মধ্যে পার্থক্যগুলি কী কী?

অথবা,

ভারতবর্ষে সংগঠিত ও অসংগঠিত খুচরা বিপণন সম্পর্কে আলোচনা করো।

(খ) খুচরা ব্যবসায়ীদের কার্যকলাপগুলি কী কী?

অথবা,

ভারতবর্ষে খুচরা বিপণনের উন্নতির দৃশ্যবিবরণী সম্পর্কে আলোচনা করো।

(গ) পণ্যমূল্য নির্ধারণের প্রভাব সৃষ্টিকারী উপাদানগুলি কী কী?

(ঘ) খুচরা বিক্রয় প্রসার সংমিশ্রণের উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করো।

বিভাগ - গ

৩। নিম্নলিখিত প্রশ্নের উত্তর দাও :

১০×১

(ক) ভারতবর্ষে বর্তমান তীব্র প্রতিযোগিতার বাজারে খুচরা বিপণন টিকে থাকার পক্ষে যুক্তি দেখাও।

অথবা,

(খ) ক্রেতা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা বলতে কী বোঝায়? ক্রেতা-সম্পর্ক ব্যবস্থাপনার পরিপ্রেক্ষিতে ক্রেতা পরিষেবা ধারণাটি ব্যাখ্যা করো।

(3)

Module - II
(Marketing of Services)

(মান : ৫০)

বিভাগ - ক

৪। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

২×১০

- (ক) পরিষেবার অসমগোত্রীয়তা বা বিভিন্নতা বলতে কী বোঝো ?
(খ) পরিষেবা পণ্যের সংজ্ঞা দাও।

অথবা,

- পরিষেবা সংগঠন বলতে কী বোঝো ?
(গ) পরিষেবা ক্রেতার সংজ্ঞা দাও।

অথবা,

- ভোক্তা পরিষেবা বলতে কী বোঝো ?
(ঘ) আর্থিক পরিষেবা ধারণাটি বিবৃত করো।
(ঙ) পরিষেবা বিপণনে 'জনগণ' ধারণাটি ব্যাখ্যা করো।

অথবা,

- পরিষেবা গুণমান বলতে কী বোঝায় ?
(চ) পরিষেবার দুটি বৈশিষ্ট্য উল্লেখ করো।
(ছ) পরিষেবা বিপণনে পচনশীলতা বলতে কী বোঝো ?

অথবা,

- ভারতবর্ষে পাওয়া যায় এমন দুটি 'তথ্যপ্রযুক্তি' ভিত্তিক পরিষেবার উল্লেখ করো।
(জ) নব প্রজন্মের দুটি পরিষেবার উল্লেখ করো।
(ঝ) পরিষেবা অবিচ্ছেদ্যতা ধারণাটি সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করো।

অথবা,

- পরিষেবা প্রতিবন্ধকতা কী ?
(ঞ) পরিষেবা বিপণনে প্রত্যক্ষ প্রমাণ বলতে কী বোঝো ?

Please Turn Over

বিভাগ - খ

৫। নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

৫×৪

(ক) পরিষেবা বিপণন মিশ্রণ সম্পর্কে একটি টীকা লেখো।

অথবা,

পরিষেবার গুণমান-নির্ধারণের ক্ষেত্রে দামকে নির্ধারক হিসাবে ব্যাখ্যা করো।

(খ) ভারতবর্ষে মাধ্যম পরিষেবার প্রকৃতি সম্পর্কে একটি সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো।

অথবা,

পরিষেবা বিপণনের সঙ্গে ক্রেতা পরিষেবাকে কীভাবে সম্বন্ধযুক্ত করবে?

(গ) পরিষেবা বিপণনে মূল্যভিত্তিক দাম নির্ধারণের সংজ্ঞা দাও।

(ঘ) ক্রেতা সাধারণকে উন্নত পরিষেবা প্রদান ব্যবস্থার পরিকাঠামো সম্পর্কে ধারণা দাও।

বিভাগ - গ

৬। নিম্নলিখিত প্রশ্নের উত্তর দাও :

১০×১

(ক) ভারতবর্ষে শিক্ষা পরিষেবা সম্পর্কে ব্যাখ্যামূলক টীকা লেখো।

অথবা,

(খ) ভারতবর্ষের বর্তমান বিপণন ব্যবস্থায় তথ্যপ্রযুক্তি প্রদত্ত পরিষেবা আলোচনা করো।

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

Module - I

(Retail Management)

(Marks : 50)

Group - A

1. Answer the following questions :

2×10

(a) What is single-brand retailing?

Or,

Mention any two leading foreign retailers operating in India.

(5)

**R(III)-Retail Mgmt. &
Mktg. of Services-G-9(M-33-G)**

- (b) What do you mean by super market?
- (c) How would you define retail format?
- (d) Mention two benefits of multi-channel retailing.

Or,

Define multi-channel retailing.

- (e) Define discount stores.

Or,

What do you mean by Kiosk?

- (f) Give definition of retailing.
- (g) Mention two reasons of popularity of non-store retailing.

Or,

Define speciality stores.

- (h) Define 'Flea market'.

Or,

Who is a Licensed retailer?

- (i) What is odd pricing in retailing?
- (j) Define Hyper market.

Group - B

2. Answer the following questions :

5×4

- (a) State the differences between discount pricing and multiple pricing.

Or,

Explain organised and unorganised retailing in India.

- (b) What are the functions performed by retailers?

Or,

Discuss the scenario of development of retailing in India.

- (c) What are the factors affecting pricing in retail business?
- (d) Explain the objectives of promotional mix of retail sale in India.

Please Turn Over

Group - C

3. Answer the following question :

10×1

(a) Show the reasons for survival of retailing in this hard competitive market in India.

Or,

(b) What is customer-relationship management? Explain the concept of 'customer service' in the context of customer-relationship management.

Module - II

(Marketing of Services)

(Marks : 50)

Group - A

4. Answer the following questions :

2×10

(a) What do you mean by Heterogeneity of services?

(b) Define service product.

Or,

What do you mean by service organisation?

(c) Define service customer.

Or,

What do you mean by consumer services?

(d) Explain the concept of Financial services.

(e) Explain 'People' in service marketing.

Or,

What do you understand by service quality?

(f) Mention two features of services.

(g) What is meant by perishability in service marketing?

Or,

Mention two 'information technology based services' available in India.

(h) State two new generation services.

(7)

**R(III)-Retail Mgmt. &
Mktg. of Services-G-9(M-33-G)**

- (i) Explain, in brief, the concept of inseparability of services.

Or,

What is service barrier?

- (j) What do you mean by physical evidence in service marketing?

Group - B

5. Answer the following questions :

5×4

- (a) Write a brief note on service marketing mix.

Or,

Explain the price as an indicator of service quality.

- (b) Write a short essay on the nature of Media Services Marketing in India.

Or,

How would you relate customer service to service marketing?

- (c) Define 'value based pricing' in service marketing.

- (d) Give an idea of developing an infrastructure to provide better service to your customer.

Group - C

6. Answer the following question :

10×1

- (a) Write an explanatory note on educational services in India.

Or,

Explain the services rendered by Information Technology in India present day marketing system.
