

2021

**RETAIL MANAGEMENT AND MARKETING OF SERVICES — GENERAL**

**Paper : DSE-6.1M**

**Full Marks : 80**

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

*প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।*

**Module – I  
(Retail Management)  
(Marks : 40)**

*যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও।*

- ১। (ক) খুচরা ব্যবসায়ীদের কার্যকলাপগুলি কী কী?  
(খ) ভারতবর্ষে সংগঠিত ও অসংগঠিত খুচরা বিপণন সম্পর্কে ব্যাখ্যা করো। ৫+৫
- ২। ক্রেতা-সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা বলতে কী বোঝায়? ক্রেতা-সম্পর্ক ব্যবস্থাপনার প্রেক্ষিতে ক্রেতা-পরিষেবা ধারণাটি ব্যাখ্যা করো। ৫+৫
- ৩। (ক) খুচরা ব্যবসায় ননী তোলা দাম নির্ধারণের পদ্ধতি ব্যাখ্যা করো।  
(খ) খুচরা বিক্রয়ের গুরুত্ব ব্যাখ্যা করো। ১০
- ৪। ভারতবর্ষে বর্তমান তীব্র প্রতিযোগিতার বাজারে খুচরা বিপণন টিকে থাকার পক্ষে যুক্তি দেখাও। ১০
- ৫। এক প্রণালীভিত্তিক খুচরা বিপণন ও বহু প্রণালীভিত্তিক খুচরা বিপণনের মধ্যে একটি তুলনামূলক আলোচনা করো। ১০
- ৬। খুচরা ব্যবসার দাম নির্ধারণকে প্রভাবিত করে এমন বিষয়গুলি সম্পর্কে একটি ব্যাখ্যামূলক টীকা লেখো। ১০
- ৭। খুচরা ব্যবসায় বিভিন্ন উপাদানের মিশ্রণ বিষয়টি আলোচনা করো। ১০
- ৮। (ক) খুচরা ব্যবসায়ের কাঠামোর উপর একটি বিশ্লেষণাত্মক আলোচনা করো।  
(খ) (অ) খুচরা ব্যবসায় ফেরিগুলার সংজ্ঞা দাও।  
(আ) বিশেষত্ব বিপণির সংজ্ঞা দাও। ৫+(২৫+২৫)

**Module – II  
(Marketing of Services)  
(Marks : 40)**

*যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও।*

- ৯। (ক) পরিষেবা বিপণনে প্রত্যক্ষ উপস্থিতির বিষয়টি সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করো।  
(খ) পরিষেবা গুণমান ও ক্রেতা-তৃপ্তির মধ্যে তুমি কীভাবে সম্পর্ক স্থাপন করবে? ৫+৫

**Please Turn Over**

- ১০। আর্থিক পরিষেবা বলতে কী বোঝায়? চারটি আর্থিক পরিষেবার উল্লেখ করো। ভারতবর্ষে আর্থিক পরিষেবার অগ্রগতি সম্পর্কে আলোচনা করো। ২+২+৬
- ১১। (ক) পরিষেবার অসমগোত্রীয়তা বা বিভিন্নতা বলতে কী বোঝো?  
(খ) পরিষেবা পণ্য ধারণাটি বিবৃত করো।  
(গ) পরিষেবা ক্রেতার সংজ্ঞা দাও।  
(ঘ) প্রচলিত ও আধুনিক পরিষেবার প্রত্যেকটি থেকে দুটি করে উদাহরণ দাও। ২ই×৪
- ১২। ভারতবর্ষে স্বাস্থ্য পরিষেবা সম্পর্কে একটি ব্যাখ্যামূলক টীকা লেখো। ১০
- ১৩। পরিষেবা বিপণনে প্রসার মিশ্রণের বিভিন্ন উপাদান সম্পর্কে আলোচনা করো। ১০
- ১৪। (ক) পরিষেবা বিপণনে মূল্যভিত্তিক দাম নির্ধারণের সংজ্ঞা দাও।  
(খ) ভারতবর্ষে পরিষেবা বিপণনের অগ্রগতি ব্যাখ্যা করো। ৫+৫
- ১৫। (ক) বিপণনকারীর সহজলভ্য বিভিন্ন ধরনের পরিষেবার ধারণা দাও।  
(খ) পণ্য ও পরিষেবার বৈশিষ্ট্য সম্পর্কিত কী কী তুলনামূলক পার্থক্য রয়েছে তা ব্যাখ্যা করো। ৫+৫
- ১৬। ভারতবর্ষে পরিষেবা বিপণনে মধ্যস্বত্বভোগীদের ভূমিকা ব্যাখ্যা করো। ১০

[English Version]

*The figures in the margin indicate full marks.*

**Module – I**

**(Retail Management)**

**(Marks : 40)**

Answer *any four* questions.

- (a) What are the functions performed by retailers?  
(b) Explain organised and unorganised retailing in India. 5+5
- What is customer-relationship management? Explain the concept of customer service in 'customer relationship management'? 5+5
- (a) Explain skimming pricing method in retailing.  
(b) Elucidate the importance of retail trade. 10
- Show reasons for survival of retailing in this highly competitive market in India. 10
- Make a comparative discussion between Single-channel retailing and Multi-channel retailing. 10
- Write an explanatory note on factors influencing pricing decisions in retailing. 10
- Discuss about the promotional mix in retailing. 10

8. (a) Give an explanatory note on Retail format.  
 (b) (i) Define peddlers in retailing.  
 (ii) What are speciality stores? 5+(2½+2½)

**Module – II**

**(Marketing of Services)**

**(Marks : 40)**

Answer *any four* questions.

9. (a) Give a brief explanation of physical evidence in service marketing.  
 (b) How would you establish relationship between service availability and customer satisfaction. 5+5
10. What are Financial Services? Mention 4 (four) financial services. Discuss the growth of financial services in India. 2+2+6
11. (a) What is Heterogeneity of services?  
 (b) Define service product.  
 (c) Define service customer.  
 (d) Mention two services each from traditional and modern services. 2½×4
12. Write an explanatory note on Healthcare services in India. 10
13. Discuss the different elements of promotional mix in marketing of services. 10
14. (a) Define 'value based pricing' in service marketing.  
 (b) Explain the growth of service marketing in India. 5+5
15. (a) Give an idea of different types of services easily available to a marketer.  
 (b) Briefly discuss the distinctive characteristics of services when compared to goods. 5+5
16. Discuss the roles of intermediaries in service marketing. 10
-