



WEST BENGAL STATE UNIVERSITY
B.Com. Programme 6th Semester Examination, 2025

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.*

প্রান্তিক 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. Define Retail Management.
খুচরা ব্যবস্থাপনার সংজ্ঞা দাও।
2. What is Retail Pricing?
খুচরা মূল্যায়ন কি ?
3. Mention two objectives of Promotional Mix in Retailing.
খুচরা বিক্রয়ে প্রচার মিশ্রণের দুটি উদ্দেশ্য উল্লেখ করো।
4. Give the definition of Retailing.
রিটেলিং-এর সংজ্ঞা দাও।
5. Define Service Marketing.
পরিষেবা বিপণনের সংজ্ঞা দাও।
6. Mention two types of Service (with example).
উদাহরণসহ দুই ধরনের পরিষেবার সংজ্ঞা দাও।
7. What is communication strategy?
যোগাযোগ কৌশল বলতে কি বোঝো ?
8. Define Process Management.
প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনার সংজ্ঞা দাও।

GROUP-B / বিভাগ-খ

Answer any four questions

5×4 = 20

যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও।

9. Discuss the importance of Retail Management.
খুচরা ব্যবস্থাপনার গুরুত্ব আলোচনা করো।

10. Explain the role of 'Physical Evidence' in Service Marketing Mix.
পরিষেবা বিপণন মিশ্রণে শারীরিক প্রমাণের ভূমিকা আলোচনা করো।
11. Explain about different communication strategy in service.
পরিষেবায় বিভিন্ন ধরনের যোগাযোগ কৌশল সম্পর্কে আলোচনা করো।
12. Write a short note on Travel and Tourism in Service Marketing.
বিপণন ব্যবস্থাপনায় ভ্রমণ এবং পর্যটন সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত আলোচনা করো।
13. Briefly discuss about different characteristics of services.
পরিষেবার বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে সংক্ষেপে আলোচনা করো।
14. Make a note on Service Communication Mix.
পরিষেবা যোগাযোগ মিশ্রণ সম্পর্কে একটি নোট লেখো।

GROUP-C / বিভাগ-গ

Answer any two questions

10×2 = 20

যে-কোনো দুটি প্রশ্নের উত্তর দাও

15. Discuss the functions of Retail Management.
খুচরা ব্যবস্থাপনার কার্যাবলী আলোচনা করো।
16. Explain the factors in Retail Pricing.
খুচরা মূল্যায়নের বিষয়গুলি আলোচনা করো।
17. Discuss the impact of service marketing in the economy of a country.
দেশের অর্থনীতিতে পরিষেবা বিপণনের প্রভাব আলোচনা করো।
18. Write short notes on:
নিচের বিষয়গুলির সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো:
(a) Role of Place in Services
পরিষেবাগুলিতে স্থান এর ভূমিকা
(b) Educational Services.
শিক্ষামূলক পরিষেবা।

5+5

—X—