

2026

**RETAIL MANAGEMENT AND
MARKETING OF SERVICES (M-5) — MINOR**

Paper : MN-7

Full Marks : 75

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

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

১। যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

২×৫

- (ক) 'খুচরা ব্যবস্থাপনা' বলতে কী বোঝো?
- (খ) 'মূল্য ননী তোলা'-এর সংজ্ঞা দাও।
- (গ) সাংগঠনিক খুচরো বিক্রয় কী?
- (ঘ) 'সামাজিক মাধ্যম বিপণন' কী?
- (ঙ) একটি ব্যাক্সের মূল পণ্যগুলি কী কী?
- (চ) 'ক্রেতা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা' কী?
- (ছ) 'সুসংহত সেবা বিপণন জ্ঞাপন'-এর সংজ্ঞা দাও।
- (জ) 'আর্থিক পরিশোধ'-র যে-কোনো দুটি উদাহরণ উল্লেখ করো।

২। যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

৫×৫

- (ক) খুচরা কারবারের মৌলিক কাজগুলি সংক্ষেপে আলোচনা করো।
- (খ) খুচরা বিপণনের মূল উপাদানগুলি বিবৃত করো।
- (গ) খুচরা বিপণন কৌশলের সাতটি 'P'-এর গুরুত্ব লেখো।
- (ঘ) 'প্রযুক্তি খুচরা কারবারকে পরিবর্তন করছে'— মন্তব্য করো।
- (ঙ) ভারতের সেবা শিল্পের বৃদ্ধির কারণগুলি বিবৃত করো।
- (চ) সেবার নামকরণের সুবিধাগুলি উল্লেখ করো।
- (ছ) পণ্য ও সেবার পার্থক্যগুলি আলোচনা করো।
- (জ) সম্পর্ক বিপণন তাৎপর্যপূর্ণ কেন?

৩। যে-কোনো চারটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

১০×৪

- (ক) খুচরা দামকরণে প্রভাব বিস্তারকারী বিষয়সমূহ বিস্তারিত ব্যাখ্যা করো।
- (খ) খুচরো বিপণনে 'Multi Channel Retailing'-এর গুরুত্ব আলোচনা করো।

Please Turn Over

(5840)

- (গ) খুচরা কারবারের বিন্যাসের ধরনগুলি বর্ণনা করো।
(ঘ) সেবা বিপণনের কাজগুলি ব্যাখ্যা করো।
(ঙ) 'সেবার জ্ঞাপন মিশ্রণ'-এর উপর একটি বিশদ টীকা লেখো।
(চ) ভারতবর্ষের 'ভ্রমণ ও পর্যটন সেবা'-র বর্তমান পরিস্থিতি উদাহরণ সহকারে আলোচনা করো।

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

1. Answer **any five** questions : 2×5
- (a) What do you mean by 'Retail Management'?
(b) Define 'Price Skimming'.
(c) What is organised retailing?
(d) What is 'Social Media Marketing'?
(e) What are the core products of a bank?
(f) What is 'Customer Relationship Management'?
(g) Define 'Integrated Service Marketing Communication'.
(h) Mention any two examples of 'Financial Services'.
2. Answer **any five** questions : 5×5
- (a) Briefly discuss the basic functions of retailing.
(b) State the key elements of retail marketing.
(c) Write the importance of 7 'P's of retail marketing strategy.
(d) 'Technology is changing retailing.' — Comment.
(e) State the reasons for growth of service industry in India.
(f) Mention the advantages of branding services.
(g) Discuss the differences between goods and services.
(h) Why is relationship marketing significant?
3. Answer **any four** questions : 10×4
- (a) Explain, in detail, the factors influencing retail pricing.
(b) Discuss the importance of Multi channel retailing in retail marketing.
(c) Describe the various types of retail formats.
(d) Explain the functions of services marketing.
(e) Write a detailed note on 'Communication Mix of Services'.
(f) Discuss, with the help of examples, the current situation of 'Travel and Tourism Services' in India.