

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.*

প্রান্তলিখিত 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 ব্যাঙ্কের মূল পণ্যগুলি কী কী?
- (চ) 'ক্রেতা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা' কী?
- (ছ) 'সুসংহত সেবা বিপণন স্তাপন'-এর সংজ্ঞা দাও।
- (জ) 'আর্থিক পরিষেবা'-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.