

Seat	
No.	



Total No of Pages: 2

Kamala College, Kolhapur

(Autonomous)

B.Voc. Retail Management and IT. (Part-I) (Semester-II) (CBCS)

Examination March/April, held in May, 2023.

DSC-B4: Retail Store Operations - II

Subject Code - 413

Day and Date: Thursday, 01/06/2023

Total Marks: 50

Time: 08.00 a.m. to 10.00 a.m.

Instructions:

- 1. Solve any five questions.**
- 2. All questions carry equal marks.**
- 3. Figures to the right indicate full marks.**

- Q. 1. Write short answers. (Any two) 10
- What is non cash incentive.
 - Write solutions for – i. Fire hazards, ii. Natural disaster
 - What is customer service?
- Q. 2. What is recruitment? What are the special features of retail recruitment? 10
- Q. 3. What is clean and Hygiene? What are the methods of keeping the store clean and hygiene? 10
- Q. 4. Define the customer service management model and explain the customer service process flow in retail organisation. 10
- Q. 5. Write in detail need of health and safety in retail. 10
- Q. 6. Explain in detail remuneration structure. 10
- Q. 7. Write short notes. (any two) 10
- Commission
 - Service quality measures
 - Health and safety in retail

मराठी रूपांतर

सूचना- १. कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.

२. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

३. उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.



- प्रश्न १. थोडक्यात उत्तरे लिहा . (कोणतेही दोन) १०
- अ. आर्थिकेतर प्रलोभन म्हणजे काय?
- ब. उपाय लिहा - i. आगीचे धोके ii. नैसर्गिक आपत्ती
- क. ग्राहक सेवा म्हणजे काय?
- प्रश्न २. भरती म्हणजे काय? भारतातील किरकोळ क्षेत्रातील भरतीची खास वैशिष्ट्ये काय आहेत? १०
- प्रश्न ३. किरकोळ क्षेत्रातील मानवी संसाधनाचे मुद्दे आणि चिंता काय आहेत? १०
- प्रश्न ४. ग्राहक सेवा व्यवस्थापन आराखड्याची व्याख्या द्या, आणि किरकोळ संघटनेतील ग्राहक सेवेची प्रक्रिया स्पष्ट करा. १०
- प्रश्न ५. किरकोळ व्यापारात स्वच्छता आणि सुरक्षिततेची गरज सविस्तर लिहा. १०
- प्रश्न ६. वेतन रचना सविस्तर स्पष्ट करा. १०
- प्रश्न ७. टीपा लिहा. (कोणतेही दोन) १०
- अ. कमिशन
- ब. सेवेच्या गुणवत्तेची मोजमाप
- क. भांडारातील आरोग्य आणि सुरक्षा
