Seat	
No.	



Total No of Pages: 2

10

Kamala College, Kolhapur

(Autonomous)

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

Examination March/April, held in May, 2023.

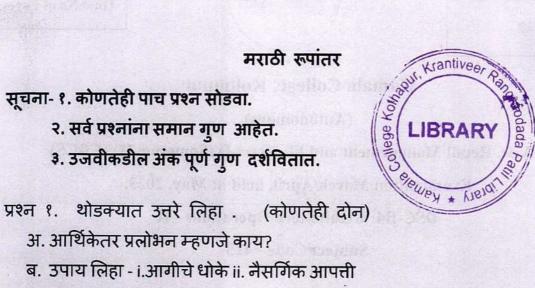
DSC-B4: Retail Store Operations - II	
Subject Code - 413	
Day and Date: Thursday, 01/06/2023 Total Mark	s: 50
Time: 08.00 a.m. to 10.00 a.m.	
1. Solve any five questions. 2. All questions carry equal marks. 3. Figures to the right indicate full marks.	
 Q. 1. Write short answers. (Any two) a. What is non cash incentive. b. Write solutions for – i. Fire hazards, ii. Natural disaster c. What is customer service? 	10
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)

- a. Commission
- b. Service quality measures
- c. Health and safety in retail

मराठी रूपांतर

क. ग्राहक सेवा म्हणजे काय?



- प्रश्न २. भरती म्हणजे काय? भारतातील किरकोळ क्षेत्रातील भरतीची खास वैशिष्ट्ये काय आहेत? प्रश्न ३. किरकोळ क्षेत्रातील मानवी संसाधनाचे मृद्दे आणि चिंता काय आहेत? 80 प्रश्न ४. ग्राहक सेवा व्यवस्थापन आराखड्याची व्याख्या द्या, आणि किरकोळ संघटनेतील ग्राहक सेवेची प्रक्रिया स्पष्ट करा. 09 प्रश्न ५. किरकोळ व्यापारात स्वच्छता आणि स्रक्षिततेची गरज सविस्तर लिहा. 80 प्रश्न ६. वेतन रचना सविस्तर स्पष्ट करा. 80
- प्रश्न ७. टीपा लिहा. (कोणतेही दोन) अ. कमिशन
 - ब. सेवेच्या गुणवत्तेची मोजमाप क. भांडारातील आरोग्य आणि स्रक्षा
