



► Affiliated to DAVV, Indore

► Recognized by Dept. of Higher Education Govt. of M.P.

BBA|BCOM|MSW|PGDCA

RETAIL MANAGEMENT

**B.com-1st Year
(FT)**



Includes

- ➔ **syllabus**
- ➔ **Important Questions**
- ➔ **Past examination paper**

Notes as Per DAVV Syllabus

Prabhat Kiran Parisar, 25, Press Complex, A.B. Road, Indore
Ph.: 0731-4047400, 88890 35888 E-mail: alexiacollege@yahoo.in

Syllabus
B.Com-1 Year
Optional Subject
Retail Management [FT]

Unit-I

Fundamental of Retail Management

Retail Trade Structure, Retail Locations, System of Trade and Transactions and Cultural and Ethical Practices in Ancient Indian retailing system.

Basic concept of Retailing, Types of Retailers, Multi-Channel retaility organised retaility Organised Retailing in India, Retail Market Strategy, Retail Format and target market, Growth Strategies, Pricing Strategy. Consumer Marketing strategy, Consumer decision making Process, Organisational consumers Behaviour, Post purchase behavior

Service Retailing- Importance of service retailing and its Challenges.

Consumer Behaviour in Services zone of Tolerance, Service Perception and Expectation, Service strategy, Service triangle, marketing mix, Marketing segmentation

Practical Activities-Visit a local retail outlet Task-Observe and document:- Store layout and design, Merchandising techniques, Customer service practices, Inventory management

Unit-II

Merchandise Management

Merchandising Philosophy, Merchandising plans, Merchandise budget, financial inventory control, Basics of visual Merchandising. Retail Store site and design, Store layout, Image mix, Store Exterior and Interior, Colour Blocking, Signage and Understanding Material Planograms, Window Display.

Practical Activities- Create a business plan for a new retail store. OR Divide students into groups and assign product categories (e.g. fashion, electronics, FMCG). Task:- Analyse the lifecycle, demand pattern, and seasonality of their assigned category

Unit-III

E-Retailing

Introduction: The concepts of E-Commerce, E-Business and E-Marketing, Evolution of E-Commerce, E-Commerce Vs Traditional Commerce, Network infrastructure for E-Commerce, Internet, Extranet. E-Commerce applications: Consumer Applications, Organisation Applications, Procurement - Online Marketing and Advertisement, Online Interactive Retailing, E-Commerce Business Models: B2B, B2C, C2C, B2 Government, Government to Government.

E-Marketing: Information based marketing, E-Marketing Mix - Cost, Connectivity, Convenience, Customer, interface, Speed of delivery. Web retailing, Process of website development. E-Retailing/ reverse Marketing.

Electronic Payment Systems: Introduction to payment systems, On-line.

payment systems-Prepaid E-payment systems, Post-paid E-payment systems, E-Cash or Digital Cash, E-Cheques, Credit cards. Smart cards, Debit cards.

Practical Activities-Create a Mock E-Retail Website, Digital Marketing Campaign Design, Practical Sessions by Industry Experts, covering all aspects of Retailin

इकाई-I

खुदरा प्रबंधन के मूल सिद्धांत

- खुदरा व्यापार संरचना, खुदरा स्थान, व्यापार और लेनदेन की प्रणाली और प्राचीन भारतीय खुदरा प्रणाली में सांस्कृतिक और नैतिक प्रथाएं।
- खुदरा बिक्री की मूल अवधारणा, खुदरा विक्रेताओं के प्रकार, मल्टी-चैनल खुदरा बिक्री संगठित खुदरा बिक्री भारत में संगठित खुदरा बिक्री, खुदरा बाजार रणनीति, खुदरा प्रारूप और लक्षित बाजार, विकास रणनीतियाँ, मूल्य निर्धारण रणनीति। उपभोक्ता विपणन रणनीति, उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया, संगठनात्मक उपभोक्ता व्यवहार, खरीद के बाद का व्यवहार।
- सेवा खुदरा बिक्री- सेवा खुदरा बिक्री का महत्व और इसकी चुनौतियाँ।
- सहिष्णुता के सेवा क्षेत्र में उपभोक्ता व्यवहार, सेवा धारणा और अपेक्षा, सेवा रणनीति, सेवा त्रिभुज, विपणन मिश्रण, विपणन विभाजन।
- व्यावहारिक गतिविधियाँ-एक स्थानीय खुदरा दुकान पर जाएँ कार्य-अवलोकन करें और दस्तावेज़ बनाएँ:- स्टोर लेआउट और डिज़ाइन, मर्चेन्डाइजिंग तकनीकें, ग्राहक सेवा प्रथाएँ, इन्वेंट्री प्रबंधन

इकाई-II

माल प्रबंधन

- मर्चेन्डाइजिंग दर्शन, मर्चेन्डाइजिंग योजनाएं, मर्चेन्डाइज बजट, वित्तीय इन्वेंट्री नियंत्रण, विजुअल मर्चेन्डाइजिंग के मूल सिद्धांत। खुदरा स्टोर साइट और डिज़ाइन, स्टोर लेआउट, छवि मिश्रण, स्टोर बाहरी और आंतरिक, कलर ब्लॉकिंग, साइनेज और सामग्री प्लानोग्राम को समझना, विंडो डिस्प्ले।
- ❖ व्यावहारिक गतिविधियाँ-एक नए खुदरा स्टोर के लिए एक व्यवसाय योजना बनाएँ। या छात्रों को समूहों में विभाजित करें और उत्पाद श्रेणियाँ (जैसे फैशन, इलेक्ट्रॉनिक्स, एफएमसीजी) सौंपें। कार्य:- अपनी सौंपी गई श्रेणी के जीवनचक्र, मांग पैटर्न, और मौसमिकता का विश्लेषण करें

इकाई-III

ई-खुदरा बिक्री

- परिचय: ई-कॉमर्स, ई-बिजनेस और ई-मार्केटिंग की अवधारणाएं, ई-कॉमर्स का विकास, ई-कॉमर्स बनाम पारंपरिक वाणिज्य, ई-कॉमर्स के लिए नेटवर्क बुनियादी ढांचा, इंटरनेट, एक्स्ट्रानेट। ई-कॉमर्स अनुप्रयोग: उपभोक्ता अनुप्रयोग, संगठन अनुप्रयोग, खरीद - ऑनलाइन मार्केटिंग और विज्ञापन, ऑनलाइन इंटरैक्टिव खुदरा बिक्री, ई-कॉमर्स बिजनेस मॉडल: बी2बी, बी2सी, सी2सी, बी2 सरकार, सरकार से सरकार।
 - ई-मार्केटिंग: सूचना आधारित मार्केटिंग, ई-मार्केटिंग मिक्स -लागत, कनेक्टिविटी, सुविधा, ग्राहक, इंटरफ़ेस, डिलीवरी की गति। वेब खुदरा बिक्री, वेबसाइट विकास की प्रक्रिया। ई-खुदरा बिक्री/रिवर्स मार्केटिंग।
 - इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली: भुगतान प्रणालियों का परिचय, ऑनलाइन। भुगतान प्रणाली - प्रीपेड ई-भुगतान प्रणाली, पोस्ट-पेड ई-भुगतान प्रणाली, ई-कैश या डिजिटल कैश, ई-चेक, क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड।
- व्यावहारिक गतिविधियाँ - एक मॉक ई-रिटेल वेबसाइट बनाएं, डिजिटल मार्केटिंग अभियान डिज़ाइन करें, उद्योग विशेषज्ञों द्वारा व्यावहारिक सत्र, जिसमें खुदरा बिक्री के सभी पहलू शामिल हों।

B.Com – 1st Year (DAVV)
Retail Management [खुदरा प्रबंधन] (FT)
Exam Oriented Important Questions

Unit – I : Fundamentals of Retail Management

1. खुदरा प्रबंधन क्या है? इसके उद्देश्य बताइए।
What is Retail Management? Explain its objectives.
2. खुदरा व्यापार संरचना से आप क्या समझते हैं?
What do you understand by Retail Trade Structure?
3. खुदरा स्थान (Retail Location) का चयन करते समय किन बातों का ध्यान रखा जाता है?
What factors are considered while selecting a retail location?
4. प्राचीन भारतीय खुदरा प्रणाली की सांस्कृतिक एवं नैतिक प्रथाओं की विवेचना कीजिए।
Explain the cultural and ethical practices in the ancient Indian retailing system.
5. खुदरा विक्रेताओं के प्रकार समझाइए।
Explain the types of retailers.
6. मल्टी-चैनल खुदरा बिक्री क्या है?
What is multi-channel retailing?
7. भारत में संगठित खुदरा बिक्री की वर्तमान स्थिति का वर्णन कीजिए।
Describe the present status of organised retailing in India.
8. खुदरा बाजार रणनीति से आप क्या समझते हैं?
What do you mean by retail market strategy?
9. उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया को समझाइए।
Explain the consumer decision making process.
10. सेवा खुदरा बिक्री का महत्व एवं इसकी चुनौतियाँ बताइए।
Explain the importance and challenges of service retailing.

Unit – II : Merchandise Management

11. मर्चेन्डाइजिंग से आप क्या समझते हैं? इसके उद्देश्य बताइए।
What do you mean by merchandising? Explain its objectives.
12. मर्चेन्डाइजिंग दर्शन (Merchandising Philosophy) की व्याख्या कीजिए।
Explain merchandising philosophy.
13. मर्चेन्डाइजिंग योजना एवं मर्चेन्डाइज बजट को समझाइए।
Explain merchandising plan and merchandise budget.
14. वित्तीय इन्वेंट्री नियंत्रण क्या है?
What is financial inventory control?

15. विजुअल मर्चेन्डाइजिंग क्या है? इसके महत्व को समझाइए।
What is visual merchandising? Explain its importance.
16. स्टोर लेआउट एवं स्टोर डिज़ाइन का महत्व समझाइए।
Explain the importance of store layout and store design.
17. स्टोर के बाहरी एवं आंतरिक स्वरूप (Exterior & Interior) पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on store exterior and interior.
18. प्लानोग्राम (Planogram) क्या है? इसके लाभ बताइए।
What is a planogram? Explain its advantages.
19. विंडो डिस्प्ले से आप क्या समझते हैं?
What do you mean by window display?
20. उत्पाद जीवनचक्र (Product Life Cycle) का मर्चेन्डाइजिंग पर प्रभाव बताइए।
Explain the impact of product life cycle on merchandising.

Unit - III : E-Retailing

21. ई-कॉमर्स, ई-बिजनेस एवं ई-मार्केटिंग में अंतर स्पष्ट कीजिए।
Distinguish between E-Commerce, E-Business and E-Marketing.
22. ई-कॉमर्स के विकास का वर्णन कीजिए।
Describe the evolution of E-Commerce.
23. ई-कॉमर्स एवं पारंपरिक वाणिज्य में अंतर बताइए।
Explain the difference between E-Commerce and traditional commerce.
24. ई-कॉमर्स के विभिन्न बिजनेस मॉडल समझाइए।
Explain various E-Commerce business models.
25. ई-मार्केटिंग मिक्स के तत्वों को समझाइए।
Explain the elements of E-Marketing Mix.
26. वेब रिटेलिंग क्या है?
What is web retailing?
27. वेबसाइट विकास की प्रक्रिया समझाइए।
Explain the process of website development.
28. ई-रिटेलिंग एवं रिवर्स मार्केटिंग पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on E-Retailing and Reverse Marketing.
29. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली क्या है? इसके प्रकार बताइए।
What is electronic payment system? Explain its types.
30. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड एवं ख स्मार्ट कार्ड में अंतर स्पष्ट कीजिए।
Distinguish between credit card, debit card and smart card.