

B.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem VI
BCom3661 - Marketing Management-Service Marketing

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/W/16/5181

Max. Marks : 80

- Notes : 1. All question are compulsory.
2. All questions carry equal marks.

1. a) Describe the essential elements of services market. 8
b) State the classification of services market. 8

OR

- c) Explain the concept nature and growth of service sector in service market. 16
2. a) Describe in detail the term of new services development. 8
b) Explain the scope of services marketing mix. 8

OR

- c) Discuss the importance of physical evidence in services marketing. 16
3. a) Explain the development process of service product. 8
b) Explain the 4Ps of service marketing. 8

OR

- c) Narrate the marketing challenges in service business. 16
4. a) Explain the role of customer satisfaction in buying process. 8
b) Explain the concept of monitoring customer satisfaction. 8

OR

- c) Explain the role customer satisfaction. Define customer satisfaction. Explain the factors influencing of its in detail. 16
5. Write in short note :
a) Growth of service sector. 4
b) Service quality. 4
c) Models of service marketing. 4
d) Average customer lifetime. 4

B.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem VI
BCom3661 - Marketing Management-Service Marketing

Time : Three Hours

Max. Marks : 80

- सूचना :- 1. सर्व प्रश्न आवश्यक आहे.
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

1. अ) सेवा विपणीतील आवश्यक बाबीचे वर्णन करा. 8
ब) सेवा विपणीचे वर्गीकरण सांगा. 8

किंवा

- क) सेवा विपणीची संकल्पना, स्वरूप आणि सेवा क्षेत्राची वृद्धी स्पष्ट करा. 16
2. अ) नविन सेवा विकास संज्ञा चे सविस्तर वर्णन करा. 8
ब) सेवा विपणन मिश्रणाची व्याप्ती स्पष्ट करा. 8

किंवा

- क) 'सेवा विपणनातील भौतिक पुराव्याचे महत्व' चर्चा करा. 16
3. अ) सेवा उत्पादनाची विकास प्रक्रिया स्पष्ट करा. 8
ब) सेवा विपणनातील 4Ps स्पष्ट करा. 8

किंवा

- क) सेवा व्यवसायातील विपणन आव्हाने विशद करा. 16
4. अ) क्रय प्रक्रियेतील ग्राहक समाधानाची भूमिका स्पष्ट करा. 8
ब) ग्राहकांचे मौढीक समाधान संकल्पना स्पष्ट करा. 8

किंवा

- क) ग्राहक समाधान परिभाषित करा. त्यावरील प्रभावकारी घटकांचे विस्तृत स्पष्टीकरण करा. 16
5. थोडक्यात टिपण लिहा.
अ) सेवा क्षेत्रातील वृद्धी. 4
ब) सेवा गुणवत्ता. 4
क) सेवा विपणनाचे प्रारूप. 4
ड) ग्राहक सरासरी जीवनमान. 4

B.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem VI
BCom3661 - Marketing Management-Service Marketing

Time : Three Hours

Max. Marks : 80

- सूचनाएँ :- 1. सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है ।
2. सभी प्रश्नों को अंक समान है ।

1. अ) सेवा विपणी की अनिवार्य बाबी का वर्णन किजीये । 8
ब) सेवा विपणी के वर्गीकरण बतलाईये । 8

अथवा

- क) सेवा विपणी की संकल्पना, स्वरूप एवं सेवा क्षेत्र की वृद्धि स्पष्ट किजीये । 16
2. अ) नव सेवा विकास संज्ञा विस्तार से वर्णन किजीये । 8
ब) सेवा विपणन मिश्रण की व्यापकता स्पष्ट किजीये । 8

अथवा

- क) 'सेवा विपणन में भौतिक प्रमाण का महत्व' चर्चा किजीये । 16
3. अ) सेवा उत्पादकी विकास प्रक्रिया स्पष्ट किजीये । 8
ब) सेवा विपणन की 4Ps स्पष्ट किजीये । 8

अथवा

- क) सेवा व्यवसाय में विपणन की चुनौतियाँ विशद किजीये । 16
4. अ) क्रय प्रक्रिया में ग्राहक संतोष कि भूमिका स्पष्ट किजीये । 8
ब) ग्राहक का मौद्रीक संतोष संकल्पना स्पष्ट किजीये । 8

अथवा

- क) ग्राहक संतोष से क्या आशय है ? उनपर प्रभाव डालनेवाले कारक विस्तार से स्पष्ट किजीये । 16
5. संक्षेप में टिपण लिखीये ।
अ) सेवा क्षेत्रों की वृद्धि । 4
ब) सेवा गुणवत्ता । 4
क) सेवा विपणन के नमुना । 4
ड) उपभोक्ता औसत जीवनमान । 4

munotes.in