

B.Com.- III (CBCS Pattern) Semester-VI
UCA6EM6 - Marketing Management - Service Marketing

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/W/24/13399

Max. Marks : 40

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

1. a) What is mean by service marketing. 4
b) Explain characteristics of service marketing. 4

OR

- c) State the concept of service marketing write its nature. 8
2. a) Write the meaning of new services. 4
b) Explain development of new services. 4

OR

- c) Explain the importance of physical evidence in service marketing. 8
3. a) State the marketing challenges in service business. 4
b) Explain development process of service products. 4

OR

- c) Describe the marketing framework for service business. 8
4. a) Define term of customers satisfaction. 4
b) Write the factors influencing in customer satisfaction. 4

OR

- c) Write the Role of customers satisfaction. 8
5. Write in short.
a) Reasons for service development. 2
b) Service quality. 2
c) 4P's of marketing services. 2
d) Nature buyers process of customer. 2

B.Com.- III (CBCS Pattern) Semester-VI
UCA6EM6 - Marketing Management - Service Marketing

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

- सुचना :- 1. सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहे.

1. अ) सेवा विपणन म्हणजे काय? 4
ब) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) सेवा विपणनाची संकल्पना स्पष्ट करून सेवा विपणनाचे स्वरूप लिहा. 8

2. अ) नवीन सेवाचा अर्थ लिहा. 4
ब) नवीन सेवा विकास स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) सेवा विपणनात भौतीक पुराव्याचे महत्व स्पष्ट करा. 8

3. अ) सेवा व्यवसायात विपणनांची आव्हाने लिहा. 4
ब) सेवा वस्तू विकास प्रक्रिया स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) सेवा व्यवसायाची विपणन चौकट वर्णन करा. 8

4. अ) ग्राहक समाधान या शब्दाचा अर्थ सांगा. 4
ब) ग्राहक समाधानाचे प्रभावशील घटक सांगा. 4

किंवा

- क) ग्राहक समाधानाची भूमिका लिहा. 8

5. थोडक्यात लिहा.
अ) सेवा विपणनाची कारणे. 2
ब) सेवा गुणवत्ता. 2
क) सेवा विपणनाचे 4P. 2
ड) ग्राहकांच्या खरेदी प्रक्रियेचे स्वरूप. 2

B.Com.- III (CBCS Pattern) Semester-VI
UCA6EM6 - Marketing Management - Service Marketing

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

- सूचनाएँ :- 1. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
2. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. अ) सेवा विपणन का अर्थ बताईए। 4
ब) सेवा विपणन की विशेषताएँ विशद किजिये। 4

अथवा

- क) सेवा विपणन का स्वरूप एवं संकल्पना स्पष्ट किजिये। 8

2. अ) नई सेवा का अर्थ बताईए। 4
ब) नये सेवा विकास को स्पष्ट किजिये। 4

अथवा

- क) सेवा विपणन में भौतिक सबूतों का महत्व स्पष्ट किजिये। 8

3. अ) सेवा व्यवसाय में विपणन की चुनौतियाँ बताईये। 4
ब) सेवा उत्पाद में विकसित प्रक्रिया स्पष्ट किजिये। 4

अथवा

- क) सेवा व्यवसाय का विपणन दायरा वर्णित किजिये। 8

4. अ) ग्राहक समाधान का अर्थ बतलाईये। 4
ब) ग्राहक समाधान के प्रभावशाली घटक लिखिए। 4

अथवा

- क) ग्राहक समाधान की भूमिका लिखिए। 8

5. संक्षिप्त में लिखिए।
अ) सेवा विकास के कारण। 2
ब) सेवा गुणवत्ता। 2
क) सेवा विपणन के 4P 2
ड) ग्राहक का क्रय-प्रक्रिया का स्वभाव। 2
