

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

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/S/23/13399

Max. Marks : 40

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

1. a) Explain the characteristics of service marketing. 4
b) Explain the problems in service marketing. 4

OR

- c) Explain the concept and classification of services. 8
2. a) Discuss the scope of marketing mix services. 4
b) Explain the characteristics of service marketing mix. 4

OR

- c) Explain the stages of new service development. 8
3. a) Explain the marketing challenges in service business. 4
b) Explain the marketing framework for service business. 4

OR

- c) Explain the models of service marketing and its importance. 8
4. a) Explain the monitoring customer satisfaction. 4
b) Explain the role of customer satisfaction in buying process. 4

OR

- c) Discuss factors influencing customer satisfaction and its importance. 8
5. Write short notes.
a) Scope of services. 2
b) Types of new services. 2
c) Challenges in services business. 2
d) Concept of average customer lifetime. 2

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

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

- सुचना :- 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

- | | | | |
|----|----|---|---|
| 1. | अ) | सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा? | 4 |
| | ब) | सेवा विपणनातील समस्या स्पष्ट करा? | 4 |
| | | किंवा | |
| | क) | सेवांची संकल्पना आणि वर्गीकरण स्पष्ट करा. | 8 |
| 2. | अ) | सेवा मिश्रण विपणनाची व्याप्ती लिहा? | 4 |
| | ब) | सेवा मिश्रण विपणनाची वैशिष्ट्ये लिहा. | 4 |
| | | किंवा | |
| | क) | नवीन सेवा विकासाचे टप्पे स्पष्ट करा? | 8 |
| 3. | अ) | सेवा व्यवसायातील विपणन आव्हाने स्पष्ट करा? | 4 |
| | ब) | सेवा व्यवसायासाठी विपणन फ्रेमवर्क (योजना) स्पष्ट करा? | 4 |
| | | किंवा | |
| | क) | सेवा विपणनाचा नमुना यापासून आपणास काय अर्थ बोध होतो? त्याचे महत्त्व स्पष्ट करा. | 8 |
| 4. | अ) | ग्राहकांच्या समाधानाचे निरीक्षण करण्याची संकल्पना स्पष्ट करा? | 4 |
| | ब) | खरेदी प्रक्रियेत ग्राहकांच्या समाधानाची भूमिका स्पष्ट करा. | 4 |
| | | किंवा | |
| | क) | ग्राहक समाधानाला प्रभावित करणारे घटक स्पष्ट करा? | 8 |
| 5. | | टिपणे लिहा. | |
| | अ) | सेवा विपणनाची व्याप्ती. | 2 |
| | ब) | नवीन सेवांचे प्रकार | 2 |
| | क) | सेवा व्यवसायातील आव्हाने | 2 |
| | ड) | आजीवन सरासरी ग्राहक संकल्पना | 2 |

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

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

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

- | | | | |
|----|----|---|---|
| 1. | अ) | सेवा विपणन की विशेषताएं विशद किजिए। | 4 |
| | ब) | सेवा विपणन की समस्याएं विशद किजिए। | 4 |
| | | अथवा | |
| | क) | सेवा की संकल्पना एवं वर्गीकरण किजिए। | 8 |
| 2. | अ) | सेवा मिश्रण विपणन का विस्तार लिखिए। | 4 |
| | ब) | सेवा मिश्रण विपणन की विशेषताएं विशद किजिए। | 4 |
| | | अथवा | |
| | क) | नई सेवा के विकास चरण स्पष्ट किजिए। | 8 |
| 3. | अ) | सेवा व्यवसाय में विपणन चुनौतियां विशद किजिए। | 4 |
| | ब) | सेवा व्यापार हेतु विपणन फ्रेमवर्क (प्रणाली) स्पष्ट किजिए। | 4 |
| | | अथवा | |
| | क) | सेवा विपणन का प्रारूप (नमूना) से आपका क्या आशय है? उसका महत्व स्पष्ट किजिए। | 8 |
| 4. | अ) | ग्राहक संतुष्टि अवधारणा स्पष्ट किजिए। | 4 |
| | ब) | क्रय प्रतिज्ञा में ग्राहक संतोष की भूमिका स्पष्ट किजिए। | 4 |
| | | अथवा | |
| | क) | ग्राहक संतुष्टि की प्रभावित करने वाली कारके स्पष्ट किजिए। | 8 |
| 5. | | टिपणी लिखिए। | |
| | अ) | सेवा विपणी की व्यापकता। | 2 |
| | ब) | नई सेवाओं के प्रकार। | 2 |
| | क) | सेवा व्यवसाय की चुनौतियां। | 2 |
| | ड) | औसत ग्राहक आजीवन संकल्पना। | 2 |
