

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

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/W/22/13399

Max. Marks : 40

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

1. a) Explain the concept of service marketing and write the nature of services. 4
b) Explain the essential elements of service marketing. 4

OR

- c) What do you mean by service marketing? Explain the scope and Range of service marketing. 8
2. a) Explain the characteristics of services. 4
b) Explain the factors of development of new services. 4

OR

- c) Explain the kinds of new services and state the sources of new services idea. 8
3. a) Explain the marketing frame work for service Business. 4
b) Explain the 4P's of marketing of services. 4

OR

- c) What do you mean by marketing of services? Explain the challenges in marketing of service business. 8
4. a) Explain the concept of customer satisfaction. 4
b) Explain the concept of average customer lifetime. 4

OR

- c) Explain the role of customer's satisfaction in the buying process. 8
5. Write short notes on
a) Growth of service sector. 2
b) Importance of physical Evidence in service marketing. 2
c) Development process of service product. 2
d) Measuring of customer satisfaction 2

B.Com. (CBCS Pattern) Sem-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 संकल्पना स्पष्ट करा. आणि सेवांचे स्वरूप लिहा. 4
ब) सेवा विपणनाचे आवश्यक घटक स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) सेवा विपणनातून आपणास काय अर्थबोध होतो? सेवा विपणनाची व्याप्ती आणि विस्तार स्पष्ट करा. 8
2. अ) सेवांची गुणधर्मे (Characteristics) स्पष्ट करा. 4
ब) नविन सेवांच्या विकासातील घटक स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) नविन सेवांचे प्रकार स्पष्ट करा तसेच नविन सेवा कल्पनांचे स्रोत विषद करा. 8
3. अ) 'सेवा व्यवसायासाठी विपणन चौकट' स्पष्ट करा. 4
ब) सेवा विपणनातील 4P's स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) सेवांचे विपणन म्हणजे काय? सेवा व्यवसायाच्या विपणनातील आव्हाने स्पष्ट करा. 8
4. अ) ग्राहक समाधान ही संकल्पना स्पष्ट करा. 4
ब) ग्राहकांचे सरासरी जीवनमान ही संकल्पना स्पष्ट करा. 4

किंवा

- क) ग्राहक समाधानाची खरेदी प्रक्रियेतील भूमिका स्पष्ट करा. 8
5. टिपा लिहा.
- अ) सेवा क्षेत्राची वाढ 2
ब) सेवा विपणनात प्रत्यक्ष पुराव्याचे महत्त्व 2
क) सेवा वस्तु विकास प्रक्रिया 2
ड) ग्राहक समाधानाचे मोजमाप 2

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

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

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

1. अ) सेवा विपणन की संकल्पना स्पष्ट किजिए तथा सेवा के स्वरूप लिखिए। 4
ब) सेवा विपणन के आवश्यक घटक स्पष्ट किजिए। 4

अथवा

- क) सेवा विपणन से आपको क्या अर्थबोध होता है? सेवा विपणन की व्याप्ती एवं विस्तार स्पष्ट किजिए। 8
2. अ) सेवा के विशेष गुण (Characteristics) स्पष्ट किजिए। 4
ब) नई सेवा विकास के घटक स्पष्ट किजिए। 4

अथवा

- क) नई सेवा के प्रकार स्पष्ट किजिए तथा नई सेवा कल्पना के स्रोत विशद किजिए। 8
3. अ) 'सेवा व्यवसाय में विपणन संरचना' स्पष्ट किजिए। 4
ब) सेवा विपणन के 4P's स्पष्ट किजिए। 4

अथवा

- क) सेवा विपणन का क्या मतलब है। सेवा व्यवसाय के विपणन की चुनौतियाँ स्पष्ट किजिए। 8
4. अ) ग्राहक संतुष्टि यह संकल्पना स्पष्ट किजिए। 4
ब) ग्राहक औसत जीवनमान यह संकल्पना स्पष्ट किजिए। 4

अथवा

- क) खरेदी की प्रक्रिया में ग्राहक संतुष्टि की भूमिका स्पष्ट किजिए। 8
5. संक्षेप में टिप्पण लिखिए।
- अ) सेवा क्षेत्र की बढ़ोतरी 2
ब) सेवा विपणन में प्रत्यक्ष प्रमाण (Physical Evidence in service marketing) 2
क) सेवा वस्तु विकास की प्रक्रिया 2
ड) ग्राहक संतुष्टि का मापन 2
