

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

P. Pages : 3

Time : Two Hours



**GUG/S/25/13399**

Max. Marks : 40

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

1. a) Explain the scope and range of services marketing. 4  
b) Explain the nature of service? Explaining the concept of service marketing. 4

**OR**

- c) Explain the characteristics of service marketing. 8  
2. a) Explain the role of processes in services. 4  
b) Write down the sources of new services ideas. 4

**OR**

- c) Explain the characteristics of services. 8  
3. a) Explain the marketing framework for service business. 4  
b) Explain the development process of service product. 4

**OR**

- c) Explain the concept of demand-supply management of services. 8  
4. a) Explain the concept of customer satisfaction. 4  
b) Explain the Factors influencing customer satisfaction. 4

**OR**

- c) Explain the role of customer satisfaction in the buying process. 8  
5. Write short answer.  
a) Which are messaging services? Explain. 2  
b) Write the importance of physical evidence in service marketing. 2  
c) Explain the concept of services marketing. 2  
d) Explain the concept of average customer lifetime. 2

\*\*\*\*\*

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

Time : Two Hours

Max. Marks : 40

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

1. a) सेवा विपणनाची व्याप्ती आणि विस्तार स्पष्ट करा. 4  
b) सेवा विपणन ही संकल्पना स्पष्ट करून सेवांचे स्वरूप स्पष्ट करा. 4

**किंवा**

- c) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. 8  
2. a) सेवांमध्ये प्रक्रियांची भूमिका लिहा. 4  
b) नवीन सेवांच्या कल्पनांचे स्रोत लिहा. 4

**किंवा**

- c) सेवांची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. 8  
3. a) सेवा व्यवसायाची विपणन चौकट स्पष्ट करा. 4  
b) सेवा वस्तू विकास प्रक्रिया स्पष्ट करा. 4

**किंवा**

- c) सेवांची मागणी पुरवठा व्यवस्थापन ही संकल्पना स्पष्ट करा. 8  
4. a) ग्राहक समाधानाची संकल्पना स्पष्ट करा. 4  
b) ग्राहकांच्या समाधानावर परिणाम करणारे घटक स्पष्ट करा. 4

**किंवा**

- c) ग्राहक समाधानाची खरेदी प्रक्रियेतील भूमिका स्पष्ट करा. 8  
5. थोडक्यात उत्तरे लिहा  
a) संदेशवहन सेवा कोणत्या आहेत ते स्पष्ट करा. 2  
b) सेवा विपणनात प्रत्यक्ष पुराव्याचे महत्त्व लिहा. 2  
c) सेवांचे विपणन ही संकल्पना स्पष्ट करा. 2  
d) सरासरी ग्राहक आयुष्यमान ही संकल्पना स्पष्ट करा. 2

\*\*\*\*\*

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

Time : Two Hours

Max. Marks : 40

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

1. a) सेवा विपणन के व्यापक और विस्तार को स्पष्ट कीजिए। 4  
b) सेवा विपणन की अवधारणा को समझाते हुए सेवाओं के स्वरूप स्पष्ट कीजिए। 4

अथवा

- c) सेवा विपणन की विशेषताओं को स्पष्ट कीजिए। 8
2. a) सेवाओं में प्रक्रियाओं की भूमिका को स्पष्ट कीजिए। 4  
b) नये सेवा विचारों के स्रोतों को लिखिए। 4

अथवा

- c) सेवाओं की विशेषताओं को स्पष्ट कीजिए। 8
3. a) सेवा व्यवसाय के लिए विपणन ढांचे को स्पष्ट कीजिए। 4  
b) सेवा उत्पाद की विकास प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए। 4

अथवा

- c) सेवाओं की मांग-आपूर्ति प्रबंधन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। 8
4. a) ग्राहक संतुष्टि की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। 4  
b) ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने वाले कारकों को स्पष्ट कीजिए। 4

अथवा

- c) क्रय प्रक्रिया में ग्राहक संतुष्टि की भूमिका को स्पष्ट कीजिए। 8
5. संक्षेप में उत्तर लिखें।
- a) संदेश सेवाएँ कौनसी हैं या स्पष्ट कीजिए। 2  
b) सेवा विपणन में प्रत्यक्ष साक्ष्य के महत्व को लिखिए। 2  
c) सेवा विपणन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। 2  
d) औसत ग्राहक जीवनकाल की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। 2

\*\*\*\*\*

