

B.Com. CBCS Pattern Semester-VI  
**UCA6EM6 - Marketing Management : Service Marketing**

P. Pages : 3

Time : Three Hours



**GUG/S/24/13399**

Max. Marks : 40

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

1. a) Explain the scope and Range of Service Marketing. 4  
b) Explain the nature of services. 4
- OR**
- c) Explain the characteristics & importance of service marketing. 8
2. a) Explain the factors in development of new services. 4  
b) Explain the types of new services. 4
- OR**
- c) Explain the characteristics of services. 8
3. a) Explain the challenges in marketing of service business. 4  
b) Explain the development process of service product. 4
- OR**
- c) Explain the marketing framework for service business. 8
4. a) Explain the importance of after sales services in service marketing. 4  
b) Explain the concept of customer satisfaction in service marketing. 4
- OR**
- c) Explain the role of customer's satisfaction in the buying process. 8
5. Write short answer.
- a) What services are included in transport services? 2  
b) Explain the importance of physical evidence in service marketing. 2  
c) Explain the concept of demand and supply management in service marketing. 2  
d) What is after sales service? 2

\*\*\*\*\*

B.Com. 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 आहेत.

1. अ) सेवा विपणनाची व्याप्ती व विस्तार स्पष्ट करा. 4  
ब) सेवांचे स्वरूप स्पष्ट करा. 4  
किंवा  
क) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये व महत्व स्पष्ट करा. 8
2. अ) नविन सेवांच्या विकासातील घटक स्पष्ट करा. 4  
ब) नविन सेवांचे प्रकार स्पष्ट करा. 4  
किंवा  
क) सेवांची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. 8
3. अ) सेवा व्यवसायाच्या विपणनातील आव्हाने स्पष्ट करा. 4  
ब) सेवा वस्तु विकास प्रक्रिया स्पष्ट करा. 4  
किंवा  
क) सेवा व्यवसायासाठी विपणन आराखडा स्पष्ट करा. 8
4. अ) सेवा विपणीतील विक्रयोत्तर सेवांचे महत्व स्पष्ट करा. 4  
ब) सेवा विपणनात ग्राहक समाधानाची संकल्पना स्पष्ट करा. 4  
किंवा  
क) ग्राहक समाधानाची खरेदी प्रक्रियेतील भूमिका स्पष्ट करा. 8
5. थोडक्यात उत्तरे लिहा.
- अ) वाहतुक सेवांमध्ये कोणत्या सेवांचा समावेश होतो? 2  
ब) सेवा विपणनात प्रत्यक्ष पुराव्यांचे महत्व स्पष्ट करा. 2  
क) सेवा विपणनात मागणी-पुरवठा व्यवस्थापन ही संकल्पना स्पष्ट करा. 2  
ड) विक्रयोत्तर सेवा म्हणजे काय? 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 व्याप्ती एवं विस्तार स्पष्ट किजिए। 4  
ब) सेवाओं की प्रकृति (Nature) स्पष्ट किजिए। 4  
अथवा  
क) सेवा विपणन की विशेषताएँ एवं महत्व स्पष्ट किजिए। 8
2. अ) नई सेवाओं के विकास के कारकों को स्पष्ट किजिए। 4  
ब) नई सेवाओं के प्रकार स्पष्ट किजिए। 4  
अथवा  
क) सेवाओं की विशेषताएँ स्पष्ट किजिए। 8
3. अ) सेवा व्यवसाय के विपणन में चुनौतियों को स्पष्ट किजिए। 4  
ब) सेवा वस्तु विकास की प्रक्रिया स्पष्ट किजिए 4  
अथवा  
क) सेवा व्यवसाय के लिए विपणन ढाँचे का विश्लेषण किजिए। 8
4. अ) सेवा विपणन में बिक्री पश्चात सेवाओं का महत्व स्पष्ट किजिए। 4  
ब) सेवा विपणन में ग्राहक संतुष्टि की अवधारणा स्पष्ट किजिए। 4  
किंवा  
क) खरेदी प्रक्रियामें ग्राहक संतुष्टि की भूमिका स्पष्ट किजिए। 8
5. संक्षेप में उत्तर लिखिए।
- अ) परिवहन सेवा में कौनसी सेवाएँ शामिल हैं? 2  
ब) सेवा विपणन में भौतिक साक्ष (Physical evidence) का महत्व स्पष्ट किजिए। 2  
क) सेवा विपणन में मांग और आपूर्ति प्रबंधन स्पष्ट किजिए। 2  
ड) विक्री पश्चात सेवा क्या है? 2

\*\*\*\*\*

