

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

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/S/24/13399S

Max. Marks : 40

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

1. a) Explain the barrier of service marketing. 4
b) Explain the scape of service marketing. 4

OR

- c) Point out the marketing challenges in service marketing. 8
2. a) Explain the factor of New service development. 4
b) Explain the types of New services. 4

OR

- c) Explain the characteristics of service marketing mix. 8
3. a) Elaborate the concept 'Demand Supply Management. 4
b) Explain the marketing frame work for service marketing. 4

OR

- c) Explain the models of service marketing & its importance. 8
4. a) State the importance of customer satisfaction. 4
b) Explain the role of business buying process. 4

OR

- c) Discuss factor influencing customer satisfaction & its importance. 8
5. Write short notes.
a) Classification of service marketing. 2
b) Stages of new service development. 2
c) Challenges of service business. 2
d) Concept of average customer lifetime. 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 विपणीतील अडचणी विशद करा. 4
ब) सेवा विपणीतील स्वरूप ह्यावर चर्चा करा. 4
किंवा
क) सेवा व्यवसायाच्या विपणीची आव्हाने स्पष्ट करा. 8
2. अ) नवीन सेवांच्या विकासातील घटक स्पष्ट करा. 4
ब) नविन सेवांचे विभिन्न प्रकार स्पष्ट करा. 4
किंवा
क) सेवा मिश्रण विपणनाची वैशिष्ट्ये लिहा. 8
3. अ) मागणी-पुरवठा प्रबंधन या संकल्पनेचे विवेचन करा. 4
ब) सेवा व्यवसायासाठी विपणन आराखडा (frame work) स्पष्ट करा. 4
किंवा
क) “सेवा विपणनाचा नमुना” यापासून आपणास काय अर्थबोध होतो? त्याचे महत्व स्पष्ट करा. 8
4. अ) उपभोक्ता समाधानाचे महत्व सांगा. 4
ब) व्यावसायिक क्रय प्रक्रियेची भूमिका स्पष्ट करा. 4
किंवा
क) ग्राहक समाधानाला प्रभावित करणारे घटक व त्याचे महत्व विशद करा. 8
5. टिपणे लिहा.
अ) सेवा विपणनाचे वर्गीकरण. 2
ब) नविन सेवा विकासाचे टप्पे. 2
क) सेवा व्यवसायातील आव्हाने. 2
ड) आजीवन सरासरी ग्राहकची संकल्पना. 2

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

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

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

1. अ) सेवा विपणी में आनेवाली कठिनाईयों पर विस्तृत चर्चा किजिए। 4
ब) सेवा विपणी के स्वरूप स्पष्ट किजिये। 4
- अथवा**
- क) सेवा व्यवसाय विपणी कि चुनौतियाँ विशद किजीये। 8
2. अ) नये सेवाओंके विकास के लिए आवश्यक घटक विशद किजीये। 4
ब) नये सेवाओंके प्रकार स्पष्ट किजीये। 4
- अथवा**
- क) सेवा मिश्रण विपणन के वैशिष्ट्य बतलाईए। 8
3. अ) माँग-पूर्ती प्रबंधन इस संकल्पना का विवेचन किजीये। 4
ब) सेवा व्यवसायके विपणन आराखडा (frame work) पर चर्चा किजीये। 4
- अथवा**
- क) "सेवा विपणी नमुना" इससे क्या अर्थबोध होता है? उसके महत्व बतलाईये? 8
4. अ) ग्राहक समाधान का महत्व बतलाईए। 4
ब) व्यावसायिक क्रय प्रक्रियाओंकी भूमिका स्पष्ट किजीये। 4
- अथवा**
- क) ग्राहक समाधान को प्रभावित करने वाले कारक एवंम् उसके महत्व को विशद किजीये। 8
5. संक्षिप्त में जवाब दिजीये।
- अ) सेवा विपणन के वर्गीकरण 2
ब) नए सेवा विकास के टप्पे 2
क) सेवा व्यवसाय कि चुनौतियाँ 2
ड) आजीवन औसत ग्राहककी संकल्पना 2
