

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 |
|    |    | <b>किंवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>किंवा</b>   |   |
|    | क) | सेवांची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.                               | 8 |
| 3. | अ) | सेवा व्यवसायाच्या विपणनातील आव्हाने स्पष्ट करा.              | 4 |
|    | ब) | सेवा वस्तु विकास प्रक्रिया स्पष्ट करा.                       | 4 |
|    |    | <b>किंवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>किंवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>अथवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>अथवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>अथवा</b>   |   |
|    | 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 |
|    |    | <b>किंवा</b>  |   |
|    | 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 |

\*\*\*\*\*

