

UCA6EM6 - Marketing Management (Service Marketing)

P. Pages : 3

GUG/W/23/13399

Time : Three Hours



Max. Marks : 40

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

1. a) State the scope of services. 4
b) Explain the Growth of service sector. 4

OR

- c) Explain the essential elements and classification of services. 8
2. a) State the development of new services. 4
b) Write the characteristics of service marketing mix. 4

OR

- c) Explain the kinds of new services. 8
3. a) Narrate the service product development. 4
b) Write marketing challenges in service business. 4

OR

- c) State the functions of demand-supply management. 8
4. a) Explain the importance of measuring customer satisfaction. 4
b) Explain the meaning & concept of customer satisfaction. 4

OR

- c) Explain the factors influencing customer satisfaction. 8
5. Write short notes,
a) Range of services. 2
b) Service quality. 2
c) Models of service marketing. 2
d) Average customer lifetime. 2

- सुचना :- 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

1. अ) सेवेची व्याप्ती स्पष्ट करा. 4
- ब) सेवा क्षेत्राची वाढ विशद करा. 4
- किंवा
- क) सेवेचे आवश्यक घटक आणि वर्गीकरण विशद करा. 8
2. अ) नविन सेवांचा विकास स्पष्ट करा. 4
- ब) सेवा विपणन मिश्रचे वैशिष्ट्ये लिहा. 4
- किंवा
- क) नविन सेवांचे प्रकार विशद करा. 8
3. अ) सेवा वस्तू विकास नमूद करा. 4
- ब) सेवा व्यवसाय विपणीतील आव्हाने लिहा. 4
- किंवा
- क) मागणी-पुरवठा व्यवस्थापनाचे कार्ये स्पष्ट करा. 8
4. अ) ग्राहक समाधान मापनाचे महत्व विशद करा. 4
- ब) ग्राहक समाधानाची संकल्पना व व्याख्या विशद करा. 4
- किंवा
- क) ग्राहक समाधानावर परिणाम करणारे घटक विशद करा. 8
5. थोडक्यात टिपण लिहा.
- अ) सेवेचा विस्तार 2
- ब) सेवाची गुणवत्ता 2
- क) सेवा विपणाचे नमूने 2
- ड) सरासरी ग्राहक जीवनमान 2

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

1. अ) सेवा की व्याप्ती स्पष्ट किजिए। 4
- ब) सेवा क्षेत्र का विकास विशद किजिए। 4
- अथवा**
- क) सेवा के आवश्यक घटक एवं वर्गीकरण विशद किजिए। 8
2. अ) नये सेवा का विकास स्पष्ट किजिए। 4
- ब) सेवा विपणन मिश्र की विशेषताएँ लिखिए। 4
- अथवा**
- क) नये सेवाओं के प्रकार विशद किजिए। 8
3. अ) सेवा वस्तु विकास नमूद किजिए। 4
- ब) सेवा व्यवसाय विपणी में की आव्हाने लिखिए। 4
- अथवा**
- क) मागणी-पुर्ववठा व्यवस्थापन के कार्य स्पष्ट किजिए। 8
4. अ) ग्राहक समाधान मापन के महत्व विशद किजिए। 4
- ब) ग्राहक समाधान की संकल्पना एवं परिभाषा विशद करें। 4
- अथवा**
- क) ग्राहक संतुष्टी पर परिणाम करनेवाले घटक विशद किजिए। 8
5. संक्षिप्त टिपण लिखिए।
- अ) सेवा का विस्तार। 2
- ब) सेवा की गुणवत्ता। 2
- क) सेवा विपणन के नमूने 2
- ड) सरासरी ग्राहक जीवनमान 2
