

Roll No.

(011/17-I)

4856

B. Com. EXAMINATION

(For Batch 2013 & Onwards)

(Fifth Semester)

SERVICE MARKETING

BC-506(iii)

Time : Three Hours

Maximum Marks : 80

Note : Attempt *Five* questions in all. Q. No. 1 is compulsory. All questions carry equal marks.

1. Write short notes on the following :

- (a) Product Mix
- (b) Pull strategy
- (c) Sales forecast
- (d) Intensive distribution
- (e) Tangibles

(2-03/10)B-4856

P.T.O.

- (f) Market skimming
 - (g) Benefit segmentation
 - (h) Concentrated marketing.
2. Define the term marketing mix discuss its role and strategies in service marketing.
 3. Explain the nature, characteristics and strategies of service marketing.
 4. Define service consumer behaviour. Discuss the importance of consumer behaviour in services.
 5. Explain the various methods used in pricing the services.
 6. What are the basic steps in service segmentation ? Explain.
 7. Explain the SERVQUAL model for measuring the service quality. How does it help marketers to deliver quality service ?

8. Describe how the various service elements can be used for positioning strategies ?
9. How services are different from goods ? What are the marketing tasks to be carried out by service marketers ?

(Hindi Version)

नोट : कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न क्र. 1 अनिवार्य है । सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
 - (अ) उत्पाद मिश्रण
 - (ब) Pull रणनीति
 - (स) बिक्री पूर्वानुमान
 - (द) गहन वितरण
 - (इ) मूर्त सेवाएँ
 - (फ) मलाई उतारने वाली विपणन नीति
 - (ग) लाभ खण्डीकरण
 - (ह) केंद्रित विपणन ।

2. विपणन मिश्रण की परिभाषा दीजिए । इसकी भूमिका व नीतियों की सेवा विपणन में व्याख्या कीजिए ।
3. सेवा विपणन की प्रकृति, विशेषताओं व रणनीतियों की व्याख्या कीजिए ।
4. सेवा उपभोक्ता व्यवहार की परिभाषा दीजिए । सेवाओं में उपभोक्ता व्यवहार के महत्त्व पर चर्चा कीजिए ।
5. सेवाओं के कीमत निर्धारण में प्रयोग किये जाने वाले तरीकों की विवेचना कीजिए ।
6. सेवा खण्डीकरण के मुख्य कदम क्या हैं ? व्याख्या कीजिए ।
7. सेवा की गुणवत्ता मापने के लिए SERVQUAL मॉडल की विवेचना कीजिए । यह गुणवत्ता मापने में विपणक की कैसे मदद करता है ?
8. विभिन्न सेवाएँ किस प्रकार से स्थापन रणनीतियों में प्रयोग की जाती हैं ? व्याख्या कीजिए ।
9. वस्तुएँ व सेवाएँ किस प्रकार भिन्न हैं ? सेवा विपणक द्वारा किये जाने वाले विपणन कार्य कौन-कौनसे हैं ?