

9307

**M. B. A. IV Semester Examination, 2019
MARKETING OF SERVICES**

Time: Three Hours
Maximum Marks: 80

PART – A (खण्ड – अ) [Marks: 20]

Answer all questions (50 words each).

All questions carry equal marks.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 50 शब्दों से अधिक न हो।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

PART – B (खण्ड – ब) [Marks: 40]

Answer five questions (250 words each).

Selecting one from each unit. All questions carry equal marks.

प्रत्येक इकाई से एक-एक प्रश्न चुनते हुए, कुल पाँच प्रश्न कीजिए।

प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 250 शब्दों से अधिक न हो।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

PART – C (खण्ड – स) [Marks: 20]

Answer any two questions (500 words each).

All questions carry equal marks.

कोई दो प्रश्न कीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 500 शब्दों से अधिक न हो।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

PART – A / खण्ड – अ

Q.1 Answer all questions-

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये-

(a) State the differences between goods and services.

वस्तुओं और सेवाओं के बीच अंतर बताइए।

(b) What is health care service?

स्वास्थ्य सेवा क्या है?

(c) How will you fulfill customer expectations?

आप ग्राहकों की अपेक्षाओं को कैसे पूरा करेंगे?

(d) What is services market segmentation?

सेवा बाजार विभाजन क्या है?

(e) What are the service recovery strategies?

सेवा पुनर्प्राप्ति रणनीतियाँ क्या हैं?

(f) What is the focal point of quality of a service?

किसी सेवा की गुणवत्ता का केंद्र बिन्दु क्या है?

(g) Outline relationship Marketing.

संबंध विपणन की रूपरेखा।

(h) Name three fastest growing services in India.

भारत में तीन सबसे तेजी से बढ़ती सेवाओं का नाम बताइए।

(i) What are public utility services?

सार्वजनिक उपयोगिता सेवाएं क्या हैं?

(j) What is internal marketing?

आंतरिक विपणन क्या है?

PART – B / खण्ड – ब

UNIT – I/ इकाई – I

Q.2 “The need and variety of services would depend on economic and social factors”.
Illustrate this view point with examples.

“सेवाओं की आवश्यकता और विविधता आर्थिक और सामाजिक कारकों पर निर्भर करेगी”। उदाहरण के साथ इस दृश्य बिंदु का चित्रण करें।

OR/ अथवा

Q.3 What do you mean by marketing of services? What are the reasons for the growth in the service market?

सेवाओं के विपणन से आपका क्या अभिप्राय है? सेवा बाजार में वृद्धि के कारण क्या हैं?

UNIT – II/ इकाई – II

Q.4 Write a note on Service Product Development.

सेवा उत्पाद विकास पर एक नोट लिखें।

OR/ अथवा

Q.5 Describe the factors influencing buyer characteristics.

खरीददार विशेषताओं को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन करें।

UNIT – III/ इकाई – III

Q.6 How will you segment service markets? Describe in detail.

आप सेवा बाजारों को कैसे सेगमेंट करेंगे? विस्तार से बताइए।

OR/ अथवा

Q.7 Explain the service design model adopted in any service industry of your choice.

अपनी पसंद के किसी भी सेवा उद्योग में अपनाए गए सेवा डिजाइन मॉडल को स्पष्ट करें।

UNIT – IV/ इकाई – IV

Q.8 What do you mean by service recovery? Discuss various service recovery strategies.

सेवा वसूली से आपका क्या अभिप्राय है? विभिन्न सेवा पुनर्प्राप्ति रणनीतियों पर चर्चा करें।

OR / अथवा

Q.9 What is the role of CRM in delivering customer relationship strategy? Explain with suitable examples.

ग्राहक संबंध रणनीति प्रदान करने में CRM की क्या भूमिका है? उपयुक्त उदाहरणों के साथ समझाइए।

UNIT -V / इकाई - V

Q.10 Develop a marketing mix and marketing strategy for a financial service company.

एक वित्तीय सेवा कंपनी के लिए एक विपणन मिश्रण और विपणन रणनीति विकसित करना।

OR / अथवा

Q.11 Explain the significance of segmentation in the banking services.

बैंकिंग सेवाओं में विभाजन के महत्व को समझाइए।

PART - C / खण्ड - स

Q.12 Explain the various marketing challenges in service marketing.

सेवा विपणन में विभिन्न विपणन चुनौतियों के बारे में बताएं।

Q.13 What is meant by service encounter? What factors influence the service encounter?

Explain in detail.

सेवा मुठभेड़ से क्या अभिप्राय है? क्या कारक सेवा मुठभेड़ को प्रभावित करते हैं? विस्तार से व्याख्या कीजिए।

Q.14 Write a brief note on Advertising and Branding with reference to service marketing.

सेवा विपणन के संदर्भ में विज्ञापन और ब्रांडिंग पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।

Q.15 Explain the scope and functions of service marketing strategy for Stock Market.

स्टॉक मार्केट के लिए सेवा विपणन रणनीति के दायरे और कार्यों की व्याख्या करें।

Q.16 Develop a flow chart to depict the delivery of the following services:

(a) Hotel catering

(b) Banking

निम्न सेवाओं के वितरण को दर्शाने के लिए एक फ्लो चार्ट विकसित करें—

(a) होटल का खानपान

(b) बैंकिंग