

Seat No. : _____

N13-106-H

November-2014

B.Com., Sem.-V

302 : Marketing Management in Practice

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

(Hindi Version)

निर्देश : (1) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

(2) दायीं ओर दर्शित अंक प्रश्न के पूर्णांक हैं ।

1. (A) सेवा विपणन में विपणन मिश्र को समझाइए । 6
- अथवा**
- ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन के उद्देश्यों का वर्णन करें ।
- (B) संक्षिप्त में विवेचना कीजिए : (कोई एक) 4
- (1) आजीवन ग्राहक मूल्य
- (2) ग्राहक संतुष्टि के मापन की विधियाँ
- (C) संक्षिप्त टिप्पणी लिखें : (कोई एक) 4
- (1) लॉयल्टी कार्यक्रम
- (2) भारत में सेवा विपणन
2. (A) रिटेलिंग की आवश्यकता समझाइए । 6
- अथवा**
- रिटेलिंग के प्रकारों के लक्षण कीजिए ।
- (B) संक्षेप में विवेचना कीजिए : (कोई एक) 4
- (1) भारत में वैश्विक रिटेलर्स
- (2) भारत में रिटेल व्यवसाय की स्थिति
- (C) संक्षिप्त टिप्पणी लिखें : (कोई एक) 4
- (1) रिटेलिंग को लक्षण (characteristics)
- (2) रिटेलिंग की दक्षता ज्ञात करने के उपाय

3. (A) विपणन-बल प्रबन्धन (सेल्स फोर्स मैनेजमेंट) को समझाइये । 6
- अथवा**
- ग्रामीण-बाजार विभक्तिकरण का वर्णन कीजिए ।
- (B) संक्षेप में विवेचना कीजिए : (कोई एक) 4
- (1) ग्रामीण बाजार में मूल्य भुगतान की चुनौतियाँ
- (2) ग्रामीण उत्पाद का मूल्य निर्धारण
- (C) संक्षिप्त टिप्पणी लिखें : (कोई एक) 4
- (1) ग्रामीण-संचार को प्रभावित करने वाले घटक
- (2) ग्रामीण बाजार में भौतिक वितरण की शृंखलाएँ (चैनल्स)
4. (A) केस-अध्ययन (स्टडी) तैयार करने की एक विधि समझाइये । 6
- अथवा**
- किसी केस-अध्ययन (स्टडी) को प्रभावशाली बनाने के मार्गदर्शक सिद्धांत बताइये ।
- (B) संक्षेप में विवेचना कीजिए : (कोई एक) 4
- (1) केस-अध्ययन (स्टडी) के लाभ
- (2) केस-अध्ययन (स्टडी) की सीमाएँ
- (C) संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए : (कोई एक) 4
- (1) SWOT विश्लेषण
- (2) केस-अध्ययन (स्टडी) के अभिलक्षण (characteristics)
5. मात्र एक या दो पंक्तियों में उत्तर दें : (कोई सात) 14
- (1) ग्रामीण बाजार के चालकों (चालक बल) के कोई चार नाम बताएँ ।
- (2) गुजरात में पर्यटन क्षेत्र के विकास के लिए GSTDC द्वारा उठाए गए कदम बताइए ।
- (3) सेवा और उत्पाद का अंतर बताएँ ।
- (4) भारतीय बाजार में वैश्विक रिटेलरों के चार नाम बताएँ ।
- (5) उत्पाद समर्थन सेवाओं के प्रकार बताएँ ।
- (6) RUDI की कितनी टीमों होती हैं ? उनके क्या कार्य होते हैं ?
- (7) ग्रामीण सेल्समेन के कोई चार विशेष गुण बताएँ ।
- (8) भारत में शॉपिंग मॉल्स फैलने के लिए जिम्मेदार चार घटक बताएँ ।