

Seat No. : \_\_\_\_\_

**N13-106**

November-2014

**B.Com., Sem.-V**

**302 : Marketing Management in Practice**

**Time : 3 Hours]**

**[Max. Marks : 70**

સૂચના : (1) બધા જ પ્રશ્નો ફરજિયાત છે.

(2) જમણી બાજુના અંક ગુણ દર્શાવે છે.

1. (અ) સેવા માર્કેટીંગમાં માર્કેટીંગ મિશ્ર સમજાવો. 6
- અથવા**
- ગ્રાહક સંબંધોના સંચાલનનાં ઉદ્દેશો વર્ણવો.
- (બ) ટૂંકમાં ચર્ચા કરો : (ગમે તે એક) 4
- (1) આજીવન ગ્રાહક મૂલ્ય
- (2) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની પદ્ધતિઓ
- (ક) ટૂંકનોંધ લખો : (ગમે તે એક) 4
- (1) વફાદારીના કાર્યક્રમ
- (2) ભારતમાં સેવા માર્કેટીંગ
2. (અ) છૂટક વેચાણનું મહત્ત્વ સમજાવો. 6
- અથવા**
- છૂટક વેચાણનાં પ્રકારો વર્ણવો.
- (બ) ટૂંકમાં ચર્ચા કરો : (ગમે તે એક) 4
- (1) ભારતમાં વૈશ્વિક છૂટક વેચાણકારો
- (2) ભારતમાં છૂટક વેપારની સ્થિતિ
- (ક) ટૂંકનોંધ લખો : (ગમે તે એક) 4
- (1) છૂટક વેચાણનાં લક્ષણો
- (2) છૂટક વેપારની કાર્યક્ષમતાનાં માપદંડ

3. (અ) વેચાણ કર્મચારીદળ સંચાલન સમજાવો. 6
- અથવા**
- ગ્રામ્ય-બજારનું વિભાગીકરણ વર્ણવો.
- (બ) ટૂંકમાં ચર્ચા કરો : (ગમે તે એક) 4
- (1) ગ્રામીણ-બજારમાં મૂલ્ય સોંપણીનાં પડકારો
- (2) ગ્રામીણ પેદાશની કિંમત નિર્ધારણ
- (ક) ટૂંકનોંધ લખો : (ગમે તે એક) 4
- (1) ગ્રામીણ માહિતીસંચારને અસર કરતાં પરિબળો
- (2) ગ્રામીણ-બજારમાં ભૌતિક વિતરણની કડીઓ
4. (અ) કેસ સ્ટડી તૈયાર કરવાની રીત સમજાવો. 6
- અથવા**
- કેસ સ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેનાં માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો જણાવો.
- (બ) ટૂંકમાં ચર્ચા કરો : (ગમે તે એક) 4
- (1) કેસ સ્ટડીનાં ફાયદાઓ
- (2) કેસ સ્ટડીની મર્યાદાઓ
- (ક) ટૂંકનોંધ લખો : (ગમે તે એક) 4
- (1) SWOT વિશ્લેષણ
- (2) કેસ સ્ટડીનાં લક્ષણો
5. બે-ત્રણ લીટીમાં જવાબ લખો : (ગમે તે સાત) 14
- (1) ગ્રામીણ બજારનાં ગમે તે ચાર ચાલકબળોનાં નામ આપો.
- (2) ગુજરાત પ્રવાસન ક્ષેત્રનાં વિકાસ માટે GSTDC દ્વારા લીધેલાં પગલાં જણાવો.
- (3) સેવા અને પેદાશ વચ્ચે તફાવત જણાવો.
- (4) ભારતનાં બજારમાં પ્રવેશોલા વૈશ્વિક ધૂટક વેચાણકારોનાં ચાર નામ આપો.
- (5) પેદાશ સહાયક સેવાઓનાં પ્રકાર જણાવો.
- (6) રૂડી (RUDI) ની કેટલી ટીમો છે ? તેઓનાં કાર્ય જણાવો.
- (7) ગ્રામ્ય સેક્સમેનનાં ગમે તે ચાર વિશિષ્ટ લક્ષણો જણાવો.
- (8) ભારતમાં શોપિંગ-મોલનો ફેલાવો થવા માટેનાં ગમે તે ચાર પરિબળો જણાવો.

Seat No. : \_\_\_\_\_

**N13-106**

November-2014

**B. Com., Sem.-V**

**302 : Marketing Management in Practice**

**Time : 3 Hours]**

**[Max. Marks : 70**

**Instructions :** (1) **All** questions are compulsory.  
(2) Figures to the right indicate marks allotted to each question.

1. (A) Explain Marketing mix in service marketing. **6**

**OR**

Describe the objectives of customer relationship management.

(B) Discuss in short : (Any **one**) **4**

(1) Customer lifetime value

(2) Methods of measuring customer satisfaction

(C) Write short note : (Any **one**) **4**

(1) Loyalty Programme

(2) Service marketing in India

2. (A) Explain the importance of retailing. **6**

**OR**

Describe the types of retailing.

(B) Discuss in short : (Any **one**) **4**

(1) Global retailers in India.

(2) Position of retail business in India.

(C) Write short note : (Any **one**) **4**

(1) Characteristics of retailing.

(2) Measures to determine efficiency of retailing.

3. (A) Explain the Sales-Force Management. **6**

**OR**

Describe the rural market segmentation.

- (B) Discuss in short : (Any **one**) **4**  
(1) Challenges of delivering values in rural market.  
(2) Pricing of rural product.
- (C) Write a short note : (Any **one**) **4**  
(1) Factors affecting rural communication.  
(2) Channels of physical distribution in rural market.
4. (A) Explain the method of developing a case-study. **6**
- OR**
- State the guiding principles to make case-study effective.
- (B) Discuss in short : (Any **one**) **4**  
(1) Benefits of case-study.  
(2) Limitations of case-study.
- (C) Write a short note : (Any **one**) **4**  
(1) SWOT analysis  
(2) Characteristics of case-study
5. Answer in **two or three** lines only : (Any **seven**) **14**
- (1) Give any four names of rural market's drivers (driving forces).  
(2) State the steps taken by GSTDC for the development of tourism sector of Gujarat.  
(3) Distinguish between service and product.  
(4) Give four names of global retailers in Indian market.  
(5) State the types of product supporting services.  
(6) How many teams of RUDI are there ? State their functions.  
(7) Give any four special characteristics of rural salesmen.  
(8) State any four factors responsible for the spread of shopping malls in India.
-