

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

**DA-105**

**December-2013**

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

**CE 302 E : Banking**

**(Marketing of Banking Services)**

**Time : 3 Hours]**

**[Max. Marks : 70**

- સૂચના : (1) બધા જ પ્રશ્નો ફરજિયાત છે.  
(2) જમણી બાજુનાં અંક ગુણ દર્શાવે છે.

1. માર્કેટિંગ-મેનેજમેન્ટનો અર્થ આપી, તેનો પરિચય તથા મહત્ત્વ સમજાવો. **14**  
અથવા  
બજાર-વિભાગીકરણ એટલે શું ? તેની પ્રક્રિયા સવિસ્તાર સમજાવો.
2. સેવા માટે કોમ્યુનિકેશન-મીક્સ અંગે સવિસ્તાર ચર્ચા કરો. **14**  
અથવા  
કનવર્જન્સ ઓફ ફાઇનાન્સીયલ સર્વિસ ઈન બેંકિંગ સેક્ટર અંગે સવિસ્તાર ચર્ચો.
3. ઇૂટક બેંકિંગમાં ટેકનોલોજીની ભૂમિકા સવિસ્તાર સમજાવો. **14**  
અથવા  
ઇૂટક બેંકિંગની ડિલિવરી ચેનલની સવિસ્તાર સમજૂતી આપો.
4. ગ્રાહક સાથેનાં વફાદારી સર્જનથી સર્વિસની ગુણવત્તા, કાર્યક્ષમતા તથા ગ્રાહક પરની અસરો ચર્ચો. **14**  
અથવા  
ગ્રાહક સાથેનાં સંબંધોનાં સંચાલનનાં લક્ષણો સવિસ્તાર સમજાવો.
5. નીચેનાં વિધાનો લખી તેની સામે ખરાં (✓) કે ખોટાં (×) ની નિશાની કરો : **14**  
(1) ગ્રાહક વર્ગ લાંબા સમયથી બેંક સાથે જોડાયેલ રહેવાથી તેને સ્થિર ગ્રાહક વર્ગ મળે છે.  
(2) TAT એટલે ટાઈ એન્ડ ટાઈમ થાય છે.  
(3) ગ્રાહક સંચાલન અને સંબંધો તે વફાદાર સંબંધો બાંધવામાં અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે.

- (4) રીટેલ બેંકિંગ અને ટેકનોલોજી પરસ્પર ગાઢ સંબંધ ધરાવે છે.
  - (5) રીટેલ બેંકિંગમાં વિદેશી ખાનગી બેંકોનો હેતુ મહત્તમ નફાનો છે.
  - (6) Banking Service on Finger Tips એટલે મોબાઈલ બેંકિંગ કહેવાય.
  - (7) આઈ.ડી. કાર્ડ વ્યક્તિગત માર્કેટિંગનું ઉત્તમ ઉદાહરણ છે.
  - (8) બજારને એક સરખા વિભાગમાં વહેંચણી તેને વિભાગીકરણ કહેવાય.
  - (9) સેવા માર્કેટિંગમાં ગ્રાહક વર્તણૂકમાં જીવનશૈલી વ્યક્તિગત પરિબળ છે.
  - (10) On Site ATM એટલે બેંકનાં મકાનમાં જ ATM હોય છે.
  - (11) “Customers are always right” નો સિદ્ધાંત એ ગ્રાહકલક્ષી વલણ છે.
  - (12) વોટર પાર્ક એ પેદાશ માર્કેટિંગ છે.
  - (13) માર્કેટિંગ એ ધંધાકીય અને નફાની પ્રવૃત્તિ છે.
  - (14) બજાર વિભાગીકરણનો ખ્યાલ ગ્રાહકને સંતોષ આપતો નથી.
-