

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

**NJ-112**

**November-2013**

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

**302 : Marketing Management in Practice**

**Time : 3 Hours]**

**[Max. Marks : 70**

**સૂચના :** મુદ્દાસર જવાબ લખો.

**Instruction :** Write answers to the point.

1. (અ) સેવાઓના માર્કેટિંગને અસર કરતા પરિબળો ચર્ચો. 6

Explain the factors affecting marketing of services.

**અથવા/OR**

‘ગ્રાહક સંબંધોના સંચાલન કાર્યક્રમના ઘડતરમાં ગ્રાહકો વિષેની માહિતી સૌથી વધુ મહત્વ ધરાવે છે.’ સમજાવો.

‘In Customer Relation Management Programme customer database is the most important.’ – Explain.

(બ) ગ્રાહક સંતોષ માપવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી વિવિધ પદ્ધતિઓ ટૂંકમાં જણાવો. 4

Explain in brief various methods of measuring customer satisfaction.

**અથવા/OR**

ગ્રાહક સંબંધી સંચાલન કાર્યક્રમના વૈચારિક ઘટક વિષે નોંધ લખો.

Write note on Customer Relation Management’s conceptual concepts.

(ક) નોંધ લખો : પેદાશ સહાયક સેવાઓનું સંચાલન. 4

Write note : Managing Product Support Services.

**અથવા/OR**

નોંધ લખો : સેવા માર્કેટિંગના પ્રકારો.

Write note : Types of Service Marketing.

2. (અ) વેચાણની વિવિધ પ્રવૃત્તિઓ ટૂંકમાં સમજાવો. 6

Explain the various activities of retailing.

**અથવા/OR**

‘દૂટક વેચાણમાં નફાકારકતા વધારવા માટે તેની કાર્યક્ષમતા માપવી જરૂરી છે.’ આ વિધાનના સંદર્ભમાં દૂટક વેચાણની કાર્યક્ષમતાના માપદંડ સમજાવો.

“In retail business to increase profitability, it is essential to measure its efficiency.” Discuss the statement in the context of retail and explain retail sales efficiency measure.

- (બ) ભારતમાં દૂટક વેપારની સ્થિતિ વિષે નોંધ લખો. 4  
Write short note on Retailing in India.

**અથવા/OR**

ભારતમાં પ્રવેશેલા મુખ્ય વૈશ્વિક દૂટક વેચાણકારો વિષે માહિતી આપો.  
Give the details of main global retailers entered in India.

- (ક) ભારતમાં દૂટક વેચાણની કડીઓનો નોંધપાત્ર વિકાસ થયો છે. સમજાવો. 4  
‘Retail chains in India has remarkably developed in India.’ – Explain.

**અથવા/OR**

વેચાણની વિવિધ આઠ પ્રવૃત્તિઓ ટૂંકમાં સમજાવો.  
Explain the various eight activities of retailing.

3. (અ) ગ્રામીણ માર્કેટિંગનો અર્થ અને મહત્વ સમજાવો. 6  
Give the meaning and significance of rural marketing.

**અથવા/OR**

ગ્રામીણ માર્કેટિંગના મુખ્ય ચાલક બળો જણાવો.  
Explain the drives of rural marketing.

- (બ) ગ્રામીણ બજારનું વસ્તી વિષયક બાબતોની દૃષ્ટિએ વિભાગીકરણ ટૂંકમાં જણાવો. 4  
Explain briefly Rural Market Segmentation from Demographic view point.

**અથવા/OR**

ગ્રામીણ બજારમાં માલના ભૌતિક વિતરણ માટેની કડીઓ સમજાવો.  
Explain channels of physical distribution of goods in Rural Market.

- (ક) નોંધ લખો : ગ્રામીણ વિસ્તારમાં માહિતીસંચાર મિશ્રણની પસંદગી. 4  
Write note on – Selection of Communication Mix in Rural Area.

**અથવા/OR**

ગ્રામીણ વિસ્તારમાં સેલ્સમેનોની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ ટૂંકમાં જણાવો.  
Explain in brief the special characteristics of Rural Salesman.

4. (અ) કેસ સ્ટડી એટલે શું ? તેના વિવિધ ઉદ્દેશો જણાવો. 6

What is case study ? Explain its objectives.

**અથવા/OR**

કેસ સ્ટડી વિકસાવવા માટે ધ્યાનમાં લેવાતા પાસાઓ સમજાવો.

Write down essential factors for developing case study.

(બ) કેસ સ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો જણાવો. 4

Write down guiding principles to make case study effective.

**અથવા/OR**

કેસ સ્ટડીની મર્યાદાઓ જણાવો.

Explain the limitations of case study methods.

(ક) સ્વાટ (SWAT) વિશ્લેષણ કોને કહેવાય ? સમજાવો. 4

What is SWAT analysis ? Explain.

**અથવા/OR**

કેસ સ્ટડીના ગમે તે આઠ ફાયદાઓ જણાવો.

Write down any eight advantages of case study.

5. નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો : 14

Answer the following question briefly :

(1) પેદાશ સહાયક સેવાના પ્રકારોના નામ જણાવો.

Write down the types of product supplementary services.

(2) નફા વગરની વિતરણ કડી કોને કહેવાય ?

What is margin free chain ?

(3) 'ડાબર કં.' એ ગ્રામ્ય બજારમાં કેવી રીતે પ્રવેશ કર્યો ?

How did Dabur Co. enter in rural market ?

- (4) ગ્રાહક ફરિયાદ દર કેવી રીતે માપવામાં આવે છે ?  
How customer complaint rate is measured ?
- (5) ગુજરાત પ્રવાસન ક્ષેત્રની અલ્પવિકાસના કયા કારણો છે ?  
What are the causes of underdevelopment of Gujarat Tourism ?
- (6) વેચાણ કર્મચારીની ઉત્પાદકતા કેવી રીતે માપશો ?  
How you will measure salesman's productivity ?
- (7) ગ્રાહક પસંદગીનું મહત્ત્વ કઈ બાબતોના આધારે શોધી શકાય ?  
How significance of customer selection can be found out ?
- (8) રૂડીની (RUDI) સ્થાપના કયા ઉદ્દેશથી કરવામાં આવી ?  
For which objectives RUDI is established ?
- (9) FMCGનું વિસ્તૃતીકરણ કરો.  
Give the full form of FMCG.
- (10) ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન કાર્યક્રમના કયા મુખ્ય ચાર ઘટકો છે ?  
What are the four components of Customer Relation Management Programme ?
- (11) 'રસના'ની પેદાશ ગ્રામ્ય બજારોમાં કેવી રીતે પહોંચી ?  
How does the product of 'RASANA' reach the Rural area ?
- (12) સમાન કિંમત નિર્ધારણ વ્યૂહરચના કોને કહેવાય ?  
What is common pricing strategy ?
- (13) ભારતીય છૂટક વેપારીઓના ખાનગી લેબલ વિષે માહિતી આપો.  
Give details of private labels of retailers in India.
- (14) ગ્રામીણ માહિતી સંચારને અસર કરતા ચાર પરિબલો જણાવો.  
Write down four factors affecting the Rural Communication.