

Seat No. : _____

ND-127

December-2015

B.Com., Sem.-V

Core Elective-302 : Banking

(Marketing of Banking Services)

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

સૂચના : (1) બધા જ પ્રશ્નોના ઉત્તર લખો.

(2) જમણી બાજુના અંક તે પ્રશ્નના ગુણ દર્શાવે છે.

1. માર્કેટીંગ મેનેજમેન્ટ એટલે શું ? માર્કેટીંગ મેનેજમેન્ટના લક્ષણો ચર્ચો. **14**

અથવા

સેવા માર્કેટીંગનો અર્થ સ્પષ્ટ કરો તથા તેને અસર કરતાં પરિબલો સ્પષ્ટ કરો.

2. બજાર વિભાજન એટલે શું ? તેના ફાયદા અને ગેરફાયદાઓ ચર્ચો. **14**

અથવા

સેવા માટે કોમ્યુનિકેશન મીક્સનો અર્થ સમજાવી, તેના આવશ્યક તત્ત્વોની ચર્ચા કરો.

3. ઘૂટક બેંકિંગનો અર્થ સમજાવો. ઘૂટક બેંકિંગની ડીલીવરી ચેનલ્સ કઈ-કઈ છે ? **14**

અથવા

ઘૂટક બેંકિંગમાં ટેકનોલોજીની ભૂમિકા અને ટેકનોલોજીમાંથી ઉદ્ભવેલા મોડેલ્સની ચર્ચા કરો.

4. આધુનિક બેંકિંગમાં માર્કેટીંગ મીક્સની વ્યૂહરચના ચર્ચો. **14**

અથવા

નોંધ લખો :

(a) સેવા સોંપણી

(b) ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન (CRM)

5. નીચે આપેલ વિધાનો ખરાં કે ખોટા તે જણાવો :

14

- (1) નિશ્ચિત ગ્રાહકોને શોધવા તે અસરકારક માર્કેટીંગ માહિતી સંચારનો પ્રથમ તબક્કો છે.
- (2) ગ્રાહકો સાથેના સંબંધો સંચાલન તે સંચાલકોની આયોજિત પ્રક્રિયા છે.
- (3) ગ્રાહકોને આકર્ષવા અને ગ્રાહકોને જાળવવા એટલે 'ગ્રાહક સંતોષ'.
- (4) BANKING SERVICE ON FINGER TIPS – એટલે મોબાઈલ બેંકિંગ કહેવાય.
- (5) ATM જો રેલ્વે સ્ટેશન પર હોય તો તે off site ATM કહેવાય.
- (6) બજારની એક સરખા વિભાગમાં વહેંચણીને બજાર વિભાગીકરણ કહેવાય.
- (7) કોર્પોરેટ બેંકિંગ અને ટેકનોલોજી પરસ્પર ગાઢ સંબંધ ધરાવે છે.
- (8) માર્કેટીંગની વ્યૂહરચના કરતી વખતે માર્કેટીંગ મેનેજરે ગ્રાહક વર્તણૂકનો સહેજ પણ વિચાર ન કરવો જોઈએ.
- (9) બેંકના યુવાન ગ્રાહકો રીટેલ બેંકિંગની પરોક્ષ ડીલીવરી ચેનલ્સ વધુ પસંદ કરે છે.
- (10) માર્કેટીંગ મિશ્રમાં 7P નો સમાવેશ થાય છે.
- (11) બજાર વિભાજનથી ગ્રાહકો અને કંપની એમ બંને પક્ષોને ફાયદો થાય છે.
- (12) બેંકિંગ સેવાઓ અદૃશ્ય હોય છે, તેનો માત્ર અનુભવ કરી શકાય છે.
- (13) પરોક્ષ ડીલીવરી ચેનલ ને ઈલેક્ટ્રોનિક કે રીમોટ ચેનલ પણ કહે છે.
- (14) સંબંધ માર્કેટીંગ (Relationship marketing) તે સેવા સોંપણીમાંથી જન્મેલો નવો આધુનિક માર્કેટીંગનો ખ્યાલ છે.

Seat No. : _____

ND-127

December-2015

B.Com., Sem.-V

Core Elective-302 : Banking

(Marketing of Banking Services)

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

- Instructions :** (1) Attempt **all** questions.
(2) Figures to the right indicate marks.

1. What do you mean by marketing management? What are the features of Marketing management ? **14**

OR

Define service marketing and what are the factors affecting marketing of service ?

2. What do you mean by market segmentation ? Explain advantages & disadvantages of market segmentation. **14**

OR

Explain the concept of communication mix with reference to service ? Discuss essential constituents of communication mix.

3. What do you mean retail banking? Explain delivery channels of Retail banking services. **14**

OR

Explain the role of technology in retail banking and the models evolved from technology in retail banking.

4. Discuss the strategy of marketing mix in modern banking system. **14**

OR

Write note on: (A) Delivering service (B) CRM

ND-127

3

P.T.O.

5. Rewrite following statements, Put ✓ for correct & ☒ for incorrect statement. **14**
- (i) To find out specific customers is the first step for effective marketing information.
 - (ii) CRM is the process of planned efforts of management.
 - (iii) To attract and sustain customer means customer satisfaction.
 - (iv) Mobile banking is also known as “banking service on finger tips.”
 - (v) ATM on railway station is an illustration of offsite ATM.
 - (vi) Market segmentation means market is divided on equal basis.
 - (vii) Corporate banking is closely related to technology.
 - (viii) Marketing strategy should neglect the consumer behavior.
 - (ix) Young bank customers prefer indirect delivery channel for transaction.
 - (x) 7 P is indication of marketing mix.
 - (xi) Customers and banking companies' both are benefited by market segmentation.
 - (xii) Banking services are invisible, it can be experienced only.
 - (xiii) Indirect delivery channels are known as electronics or remote channels too.
 - (xiv) The origin of Relationship Marketing is the new marketing concept from delivering services.
-