

# ME-105-H

March-2019

B.Com., Sem.-V

## 302 : Marketing Management in Practice

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

(Hindi Version)

1. (A) ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) का अर्थ देकर, उसके उद्देश्यों को समझाइए । 14
- अथवा
- ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यक्रम के चार मुख्य घटकों की विस्तार से चर्चा कीजिए ।
- (B) एक-दो लाइन में उत्तर दीजिए : (कोई चार) 4
- (1) सेवा तथा उत्पाद के मध्य भेद लिखिए ।
  - (2) सेवा एक प्रणाली के तौर पर समझाइए ।
  - (3) पारंपरिक सेवाओं के कोई चार उदाहरण दीजिए ।
  - (4) ग्राहक संतोष मापन की कोई चार विधि लिखिए ।
  - (5) ग्राहक के ऑर्डर चयन के समय ध्यान में रखने योग्य बातें बताइए ।
  - (6) ग्राहक आजीवन मूल्य का अर्थ लिखिए ।
2. (A) फूटकर बिक्री की मुख्य प्रवृत्तियों की चर्चा कीजिए । 14
- अथवा
- भारत में तेजी से बढ़ रहे 'शोपिंग मॉल' के कारण लिखिए ।
- (B) एक-दो लाइन में उत्तर दीजिए : (कोई चार) 4
- (1) फूटकर बिक्री की परिभाषा दीजिए ।
  - (2) बिना लाभ की मुक्त शृंखला किसे कहते हैं ?
  - (3) फूटकर व्यापार दक्षता नापने के चार आधार कौन से हैं ?
  - (4) भारत के बाजार में दाखिल हुए वैश्विक फूटकर व्यापारियों के चार नाम दीजिए ।
  - (5) भारत में फूटकर व्यापारियों के "निजी लेबल" पर जानकारी दीजिए ।
  - (6) दुकान के अलावा फूटकर बिक्री कैसे हो सकती है ?

3. (A) ग्रामीण बाजार में मूल्य सुपुर्दगी में चुनौतियाँ तथा उसके उपाय दर्शाइए । 14

**अथवा**

ग्रामीण बाजार में सेल्समेन के लक्षणों की चर्चा करो ।

(B) एक-दो लाइन में उत्तर दीजिए : (कोई तीन) 3

- (1) पोषणक्षम नगरों के आसपास माल वितरण व्यवस्था से क्या तात्पर्य है ?
- (2) ग्रामीण बाजार का भौतिक वितरण कैसे होता है ?
- (3) ग्रामीण बाजार में संचार के लिए जरूरी किन्हीं चार माध्यमों को लिखिए ।
- (4) ग्रामीण मार्केटिंग के किन्हीं चार मुख्य उद्दीपकों को लिखिए ।
- (5) ग्रामीण बाजार के कोई चार वस्तीविषयक विभागीकरण के आधार लिखिए ।

4. (A) केस स्टडी का अर्थ तथा लक्षण विस्तारपूर्वक लिखिए । 14

**अथवा**

केस स्टडी को प्रभावकारी बनाने के मार्गदर्शक सिद्धांतों की चर्चा कीजिए ।

(B) एक-दो लाइन में उत्तर दीजिए : (कोई तीन) 3

- (1) SWOT विश्लेषण का अर्थ दीजिए ।
  - (2) केस स्टडी की कोई चार सीमाएँ लिखिए ।
  - (3) RUDI की स्थापना किस उद्देश्य से की गई थी ?
  - (4) गुजरात प्रवासन क्षेत्र के लिए GSTDC द्वारा लिए गए कोई चार सोपानों को लिखिए ।
  - (5) FMCG का अर्थ लिखिए ।
-