

2/16

1504E208

Candidate's Seat No : _____

M.Com. Sem.-4 Examination

511 (EB)

Service Marketing

April-2025

Time : 2-30 Hours]

[Max. Marks : 70

નીચેનામાંથી કોઈપણ બે પ્રશ્નોનો જવાબ આપો :

પ્ર.૧. સર્વિસ માર્કેટિંગ શું છે અને તે શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે? સર્વિસીસ માર્કેટિંગ મિક્સ (7Ps) ની વિભાવના સમજાવો. દરેક તત્વ શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવામાં અને ગ્રાહક સંતોષ વધારવામાં કેવી ભૂમિકા ભજવે છે તેની ચર્ચા કરો. વિવિધ સેવા ઉદ્યોગોમાંથી ઉદાહરણો આપો.

પ્રશ્ન.૨ રિલેશનશિપ માર્કેટિંગનો ખ્યાલ વિગતવાર સમજાવો. વિવિધ સેવા પુનઃપ્રાપ્તિ વ્યૂહરચનાઓની ચર્ચા કરો અને અસંતુષ્ટ ગ્રાહકોને જાળવી રાખવામાં તેમની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરો.

પ્ર.૩ સેવા વિતરણમાં કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકોની ભૂમિકા સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો. આંતરરાષ્ટ્રીય અને ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલો દ્વારા સેવાઓ પહોંચાડવા માટેના પડકારો અને વ્યૂહરચનાઓની ચર્ચા કરો.

પ્ર.૪ સેવાઓના સંકલિત ગેપ્સ મોડેલનું (Integrated Gaps Model of Services) વર્ણન કરો . સેવા વિતરણમાં મુખ્ય ગેપ્સ સમજાવો અને વધુ સારા ગ્રાહક સંતોષ માટે આ ગેપ્સને દૂર કરવા માટેની વ્યૂહરચનાઓ સૂચવો.

(P.T.O)

511 EB/ED SERVICE MARKETING -ESSAY PAPER

Attempt any two questions from the following:

Q.1 What is services marketing, and why is it important? Explain the concept of the Services Marketing Mix (7Ps). Discuss how each element plays a role in delivering superior service and enhancing customer satisfaction. Provide examples from different service industries.

Q.2 Explain the concept of Relationship Marketing in detail. Discuss various service recovery strategies and evaluate their effectiveness in retaining dissatisfied customers.

Q.3 Explain in brief Employees' and customers' role in Service Delivery. Discuss the challenges and strategies for delivering services through international and electronic channels.

Q.4 Describe the Integrated Gaps Model of Services .Explain the key gaps in service delivery and suggest strategies to close these gaps for better customer satisfaction.

