

Seat No. : _____

ME-110(H)

March-2025

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Commerce
(Marketing Management in Practice)

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

(Hindi Version)

निर्देश : दाहिनी ओर प्रत्येक प्रश्नों के अंक दिए गए हैं ।

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन क्या है ? ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यक्रम के घटकों का वर्णन कीजिए । 14
अथवा
 1. (A) सेवाओं के विपणन पर प्रभाव डालने वाले कारकों का वर्णन कीजिए । 7
 - (B) सेवाओं की विशिष्ट लाक्षणिकताओं का वर्णन कीजिए । 7
2. खुदरा व्यापार की दक्षता मापन के विभिन्न पहलुओं की चर्चा कीजिए । 14
अथवा
 2. (A) खुदरा व्यापार के क्षेत्र का संक्षिप्त वर्णन कीजिए । 7
 - (B) भारत में खुदरा व्यापार की स्थिति का वर्णन कीजिए । 7
3. ग्रामीण बाजार विभागीकरण के जनांकिकीय एवं व्यावहारिक आधारों का वर्णन कीजिए । 14
अथवा
 3. (A) ग्रामीण बाजार के सेल्समैन के विशेष गुण समझाइए । 7
 - (B) ग्रामीण विपणन का अर्थ एवं इसके महत्व की चर्चा कीजिए । 7
4. केस स्टडी क्या है ? इसकी मुख्य लाक्षणिकताओं का वर्णन कीजिए । 14
अथवा
 4. (A) प्रभावी केस स्टडी किस प्रकार विकसित की जा सकती है ? 7
 - (B) केस स्टडी के महत्व का वर्णन कीजिए । 7

5. कोई सात प्रश्न कीजिए :

14

- (1) सेवा और उत्पाद में अंतर बताइए ।
 - (2) खुदरा व्यापार की लाक्षणिकताएँ बताइए ।
 - (3) ग्राहक जीवन-पर्यन्त मूल्य क्या हैं ?
 - (4) भारत में शॉपिंग मॉल के विस्तार के लिए उत्तरदायी किन्हीं चार कारकों को बताइए ।
 - (5) ग्रामीण विपणन वातावरण क्या है ?
 - (6) ग्रामीण बाजार के चार चालक बलों को बताइए ।
 - (7) ग्रामीण बाजार में किन्हीं चार उपयोगी संचार माध्यमों को बताइए ।
 - (8) ग्राहक संतुष्टीकरण मापन की किन्हीं दो पद्धतियों को बताइए ।
 - (9) गुजरात राज्य प्रवासन विकास निगम (GSTDC) के कार्य समझाइए ।
 - (10) “SWOT” विश्लेषण संक्षिप्त में समझाइए ।
 - (11) भारतीय बाजार में वैश्विक खुदरा व्यापारियों में से किसी एक का नाम बताइए ।
 - (12) FMCG का पूर्ण रूप बताइए ।
-