

ME-110

March-2025

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Commerce
(Marketing Management in Practice)

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુએ દર્શાવેલ આંકડા દરેક પ્રશ્નના ગુણ દર્શાવે છે.

1. ગ્રાહક સાથેના સંબંધોનું સંચાલન એટલે શું ? ગ્રાહક સંબંધી સંચાલન કાર્યક્રમના ઘટકોની સમજૂતી આપો. 14

અથવા

1. (A) સેવાઓના માર્કેટિંગને અસર કરતાં પરિબલો સમજાવો. 7

(B) સેવાઓની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ વર્ણવો. 7

2. છૂટક વેપારની કાર્યક્ષમતા માપવાના વિવિધ દષ્ટિકોણ સમજાવો. 14

અથવા

2. (A) છૂટક વેપારનું કાર્યક્ષેત્ર ટૂંકમાં વર્ણવો. 7

(B) ભારતમાં છૂટક વેપારની સ્થિતિ અંગે ચર્ચા કરો. 7

3. ગ્રામીણ બજાર વિભાગીકરણના વસ્તીવિષયક અને વર્તનલક્ષી આધારો સમજાવો. 14

અથવા

3. (A) ગ્રામીણ બજારના સેલ્સમેનની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ વર્ણવો. 7

(B) ગ્રામીણ માર્કેટિંગનો અર્થ આપી, તેનું મહત્ત્વ સમજાવો. 7

4. કેસ સ્ટડી એટલે શું ? તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવો. 14

અથવા

4. (A) અસરકારક કેસ અભ્યાસ કેવી રીતે વિકસાવી શકાય ? 7

(B) કેસ અભ્યાસનું મહત્ત્વ સમજાવો. 7

5. કોઈપણ સાત પ્રશ્નોના જવાબ આપો :

14

- (1) સેવા અને પેદાશ વચ્ચેનો તફાવત આપો.
 - (2) છૂટક વેપારની લાક્ષણિકતાઓ જણાવો.
 - (3) આજીવન ગ્રાહક મૂલ્ય એટલે શું ?
 - (4) ભારતમાં શોપિંગ મોલનો ફેલાવો થવા માટેના કોઈપણ ચાર પરિબલો જણાવો.
 - (5) ગ્રામ્ય માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ?
 - (6) ગ્રામીણ બજારના ગમે તે ચાર ચાલકબળોના નામ આપો.
 - (7) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર માટે ઉપયોગી ચાર માધ્યમો જણાવો.
 - (8) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની કોઈપણ બે પદ્ધતિઓ જણાવો.
 - (9) ગુજરાત પ્રવાસન વિકાસ નિગમના કાર્યો જણાવો.
 - (10) “SWOT” વિશ્લેષણ ટૂંકમાં સમજાવો.
 - (11) ભારતના બજારમાં વૈશ્વિક છૂટક વેચાણકારોના નામ જણાવો.
 - (12) FMCGનું વિસ્તૃતીકરણ કરો.
-

Seat No. : _____

ME-110

March-2025

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Commerce (Marketing Management in Practice)

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

Instruction : Figures to the right indicate marks allotted to each question.

1. What is customer relationship management ? Explain the components of customer relationship management program. 14

OR

1. (A) Explain the factors affecting marketing of services. 7
(B) Describe the typical characteristics of services. 7

2. Explain various aspects of measuring the efficiency of retail business. 14

OR

2. (A) Describe in brief the scope of retailing. 7
(B) Explain the position of retailing in India. 7

3. Explain the demographic and behaviouristic bases of rural market segmentation. 14

OR

3. (A) Explain the special characteristics of rural salesman. 7
(B) Discuss the meaning of rural marketing. Explain its importance. 7

4. What is case study ? Explain its main characteristics. 14

OR

4. (A) How can effective case studies be developed ? 7
(B) Explain the importance of case study. 7

5. Attempt any **seven** question :

14

- (1) Distinguish between service and product.
 - (2) Explain the characteristics of retail business.
 - (3) What is customer life-time value ?
 - (4) State any four factors responsible for the spread of shopping malls in India.
 - (5) What is rural marketing environment ?
 - (6) Give any four drivers of rural market.
 - (7) State any four communication media which are useful in rural market.
 - (8) Give any two methods of measuring customer satisfaction.
 - (9) Explain the functions of Gujarat State Tourism Development Corporation (GSTDC).
 - (10) Explain in short “SWOT” analysis.
 - (11) Give any name of global retailers in Indian market.
 - (12) Give full form of FMCG.
-