



Seat No. : _____

NC-101(H)

November-2025

B.Com., Sem.-V

CE-302 : Marketing Management in Practice

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

(Hindi Version)

निर्देश : दाहिनी ओर प्रश्नों के अंक दर्शाए गए हैं ।

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन क्या है ? इसके उद्देश्यों का वर्णन कीजिए । 14

अथवा

1. (A) ग्राहक संतोष मापने की विभिन्न पद्धतियाँ समझाइए । 7

1. (B) सेवाओं की मार्केटिंग पर प्रभाव डालने वाले कारकों का वर्णन कीजिए । 7

2. खुदरा व्यापार की मुख्य प्रवृत्तियाँ समझाइए । 14

अथवा

2. (A) भारत में खुदरा व्यापार की स्थिति की चर्चा कीजिए । 7

2. (B) भारत में आने वाले मुख्य वैश्विक खुदरा व्यापारियों के बारे में विवरण दीजिए । 7

3. ग्रामीण बाजार विभागीकरण के जनांकिकीय एवं व्यावहारिक आधारों का वर्णन कीजिए । 14

अथवा

3. (A) ग्रामीण मार्केटिंग का अर्थ एवं महत्ता समझाइए । 7

3. (B) ग्रामीण मार्केटिंग के चालकबलों का वर्णन कीजिए । 7

4. केस स्टडी क्या है ? इसकी मुख्य लाक्षणिकताएँ बताइए । 14

अथवा

4. (A) केस स्टडी के उद्देश्य बताइए । 7

4. (B) केस स्टडी विकसित करने के आवश्यक कारकों को लिखिए । 7

5. किन्हीं सात प्रश्नों के उत्तर लिखिए :

- (1) केस स्टडी के कोई दो लाभ बताइए ।
 - (2) सेवाओं की कोई दो लाक्षणिकताएँ बताइए ।
 - (3) ग्रामीण मार्केटिंग वातावरण क्या है ?
 - (4) ग्रामीण बाजार में उपयोगी कोई चार संचार माध्यमों को बताइए ।
 - (5) CRM कार्यक्रम के कोई चार घटक बताइए ।
 - (6) FMCG का पूर्ण रूप बताइए ।
 - (7) ग्रामीण बाजार में भौतिक वितरण की कोई दो पद्धतियाँ बताइए ।
 - (8) भारत में शॉपिंग मॉल के फैलने के लिए उत्तरदायी किन्हीं चार कारकों को बताइए ।
 - (9) गुजरात राज्य प्रवासन विकास निगम (GSTDC) के कार्यों का वर्णन कीजिए ।
 - (10) आजीवन ग्राहक मूल्य क्या है ?
 - (11) ग्रामीण बाजार में उत्पादों के वितरण में आने वाली किन्हीं चार चुनौतियों को बताइए ।
 - (12) “SEWA” का अर्थ समझाइए ।
-