



Seat No. : _____

NC-101

November-2025

B.Com., Sem.-V

CE-302 : Marketing Management in Practice

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

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

1. ગ્રાહકો સાથેના સંબંધોનું સંચાલન એટલે શું ? ગ્રાહક સાથેના સંબંધોના સંચાલનના ઉદ્દેશો વર્ણવો. 14

અથવા

1. (A) ગ્રાહક સંતોષ માપવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી વિવિધ પદ્ધતિઓ સમજાવો. 7

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

2. છૂટક વેચાણની મુખ્ય પ્રવૃત્તિઓ સમજાવો. 14

અથવા

2. (A) ભારતમાં છૂટક વેપારની સ્થિતિ અંગે ચર્ચા કરો. 7

2. (B) ભારતમાં પ્રવેશેલા મુખ્ય વૈશ્વિક છૂટક વેચાણકારો વિશે માહિતી આપો. 7

3. ગ્રામીણ બજાર વિભાગીકરણના વસ્તી-વિષયક અને વર્તનલક્ષી આધારો સમજાવો. 14

અથવા

3. (A) ગ્રામીણ માર્કેટિંગનો અર્થ અને મહત્ત્વ સમજાવો. 7

3. (B) ગ્રામીણ માર્કેટિંગના ચાલકબળો જણાવો. 7

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

અથવા

4. (A) કેસ સ્ટડીનાં ઉદ્દેશો સમજાવો. 7

4. (B) કેસ સ્ટડી વિકસાવવા માટે ધ્યાનમાં લેવાતા પાસાઓ સમજાવો. 7

5. કોઈપણ સાત પ્રશ્નોના જવાબ આપો :

- (1) કેસ સ્ટડીના કોઈપણ બે ફાયદા જણાવો.
- (2) સેવાઓના કોઈપણ બે લક્ષણો જણાવો.
- (3) ગ્રામ્ય માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ?
- (4) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર માટે ઉપયોગી ચાર માધ્યમો જણાવો.
- (5) CRM કાર્યક્રમના કોઈપણ ચાર ઘટકો જણાવો.
- (6) FMCGનું પૂરું નામ જણાવો.
- (7) ગ્રામીણ બજારમાં માલ વિતરણની કોઈપણ બે પદ્ધતિઓ જણાવો.
- (8) ભારતમાં શોપિંગ મોલનો ફેલાવો થવા માટેના કોઈપણ ચાર પરિબલો જણાવો.
- (9) ગુજરાત રાજ્ય પ્રવાસન વિકાસ નિગમ (GSTDC)ના કાર્યો જણાવો.
- (10) આજીવન ગ્રાહક મૂલ્ય એટલે શું ?
- (11) ગ્રામીણ બજારમાં પેદાશની સોંપણી કરવાના કોઈપણ ચાર પડકારો લખો.
- (12) “SEWA”નો અર્થ સમજાવો.

Seat No. : _____

NC-101

November-2025

B.Com., Sem.-V

CE-302 : 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 ? Describe the objectives of customer relationship management. 14

OR

1. (A) Explain the various methods of measuring customer satisfaction. 7
1. (B) Explain the factors affecting marketing of service. 7

2. Explain the main activities of retailing. 14

OR

2. (A) Discuss the position of retailing in India. 7
2. (B) Give the details of main global retailers entered in India. 7

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

OR

3. (A) Give the meaning and significance of rural marketing. 7
3. (B) Explain the drivers of rural marketing. 7

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

OR

4. (A) Explain the objectives of case study. 7
4. (B) Write down essential factors for developing case study. 7

5. Attempt any **seven** questions :

14

- (1) State any two benefits of case study.
 - (2) State any two characteristics of services.
 - (3) What is rural marketing environment ?
 - (4) State any four communication media which are useful in rural market.
 - (5) State any four components of CRM programme.
 - (6) Give the full form of FMCG.
 - (7) Give any two channels of physical distribution in rural market.
 - (8) State any four factors responsible for the spread of shopping malls in India.
 - (9) Explain the functions of Gujarat State Tourism Development Corporation (GSTDC).
 - (10) What is customer lifetime value ?
 - (11) Write any four challenges in delivering products in rural market.
 - (12) Explain the meaning of "SEWA".
-