

Seat No. : _____

N17-103
November-2014
B.Com., Sem.-V
CE 302 E : Banking
(Marketing of Banking Services)

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

- સૂચના : (1) બધા જ પ્રશ્નો ફરજિયાત છે.
(2) જમણી બાજુનાં અંક પ્રશ્નનાં ગુણ દર્શાવે છે.

1. બજાર વિભાગીકરણ એટલે શું ? તેની પ્રક્રિયા સવિસ્તાર સમજાવો. 14

અથવા

માર્કેટીંગ મેનેજમેન્ટનો અર્થ આપી, તેનો પરિચય આપો. તેનું મહત્વ સમજાવો.

2. સેવા માર્કેટીંગમાં ગ્રાહકોની વર્તણૂંક સવિસ્તાર સમજાવો. 14

અથવા

સેવા માટે કોમ્યુનિકેશન-મીક્સ અંગે સવિસ્તાર ચર્ચા કરો.

3. છૂટક બેંકિંગની ડિલીવરી ચેનલની સવિસ્તાર સમજૂતી આપો. 14

અથવા

છૂટક બેંકિંગમાં ટેકનોલોજીની ભૂમિકા સવિસ્તાર સમજાવો.

4. ગ્રાહક સાથેનાં સંબંધોનાં સંચાલનનાં લક્ષણો ચર્ચો. 14

અથવા

ગ્રાહક સાથેનાં વફાદારી સર્જનથી સર્વિસની ગુણવત્તા, કાર્યક્ષમતા તથા ગ્રાહક પરની અસરો ચર્ચો.

5. નીચેના વિધાનો લખી ખરા (✓) કે ખોટા (✗)ની નિશાની કરો :

14

- (1) આઈ.ડી. કાર્ડ વ્યક્તિગત માર્કેટીંગનું ઉત્તમ ઉદાહરણ છે.
- (2) TAT એટલે ટાઈ એન્ડ ટાઈમ થાય છે.
- (3) રીટેલ બેંકિંગમાં વિદેશી-ખાનગી બેંકોનો હેતુ મહત્તમ નફાનો છે.
- (4) on site ATM એટલે બેંકના મકાનમાંજ ATM હોય છે.
- (5) ગ્રાહક વર્ગ લાંબાગાળાનાં સમયથી બેંક સાથે જોડાયેલાં રહેવાથી તેને સ્થિર ગ્રાહકવર્ગ મળે છે.
- (6) બજારની એક સરખા વિભાગમાં વહેંચણી તેને વિભાગીકરણ કહેવાય.
- (7) ગ્રાહક સંચાલન અને સંબંધો તે વફાદાર સંબંધો બાંધવામાં અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે.
- (8) વોટર પાર્ક એ પેદાશ માર્કેટીંગ છે.
- (9) માર્કેટીંગ એ ધંધાકીય અને નફાની પ્રવૃત્તિ છે.
- (10) બજાર વિભાગીકરણનો ખ્યાલ ગ્રાહકને સંતોષ આપતો નથી.
- (11) Banking Service on Finger Tips એટલે મોબાઈલ બેંકિંગ કહેવાય.
- (12) રીટેલ બેંકિંગ અને ટેકનોલોજી પરસ્પર ગાઢ સંબંધ ધરાવે છે.
- (13) “Customers are always right”નો સિદ્ધાંત એ ગ્રાહકલક્ષી વલણ છે.
- (14) સેવા માર્કેટિંગમાં ગ્રાહક વર્તણૂકમાં જીવનશૈલી વ્યક્તિગત પરિબળ છે.