

M.Com Sem-4 Examination

511 EB

Service Marketing (Essay)

Time : 2-00 Hours]

April 2022

[Max. Marks : 50

સૂચનાઓ :

- બધા જ પ્રશ્નો સરખા ગુણ ધરાવે છે.
- કોઈ પણ બે પ્રશ્નોના જવાબ આપો .

પ્ર .1 સેવાઓ, સેવાઓ માર્કેટિંગ અને સેવા માર્કેટિંગ મિશ્રણની વિભાવના વ્યાખ્યાયિત કરો ? ગ્રાહક સેવાની અપેક્ષાઓને પ્રભાવિત કરતા પરિબલોને વિગતવાર સમજાવો ?

(25)

પ્ર.2 રિલેશનશિપ માર્કેટિંગ સમજાવો? નવી સેવાના વિકાસમાં તબક્કાઓ વિગતવાર સમજાવો ?

(25)

પ્ર.3 સેવા વિતરણમાં કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકોની ભૂમિકા સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો? ઈન્ટરનેશનલ અને ઈલેક્ટ્રોનિક ચેનલો દ્વારા સેવાઓ કેવી રીતે પહોંચાડવી શક્ય છે.

(25)

પ્ર.4 સેવા ત્રિકોણને વ્યાખ્યાયિત કરો અને ઈન્ટીગ્રેટેડ સર્વિસ માર્કેટિંગ કોમ્યુનિકેશન વિગતવાર સમજાવો?

(25)

P.T.O

E 110-2

M.Com. Sem.-4 Examination
511 EB/ED (Essay Paper)
Service Marketing

Total marks: 50

Instructions:

- All questions carry equal marks.
- Attempt any TWO questions.

Q.1 Define concept of services, services marketing and service marketing mix ?
Explain in detail Factors that influence customer expectations of service? (25)

Q.2 Explain the term relationship marketing? What are the stages in
new service development? (25)

Q.3 Explain in brief Employees' and customers' role in Service
Delivery? How Delivering Services through International and
Electronic Channels is possible. (25)

Q.4 Define the service triangle? Explain in detail Integrated service
marketing communication? (25)

P.T.O.