

ME-105

March-2019

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Marketing Management in Practice

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

1. (A) ગ્રાહક સંબંધોના સંચાલન (CRM)નો અર્થ અને ઉદ્દેશો સમજાવો. 14

અથવા

ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન કાર્યક્રમના ચાર મુખ્ય ઘટકોની વિગતવાર ચર્ચા કરો.

- (B) એક કે બે લીટીમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ચાર) 4

- (1) સેવા અને પેદાશ વચ્ચેનો તફાવત જણાવો.
- (2) સેવા એક સંહિતિ (system) તરીકે સમજાવો.
- (3) ડિજિટલ સેવાના કોઈપણ ચાર ઉદાહરણ આપો.
- (4) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની કોઈપણ ચાર પદ્ધતિ જણાવો.
- (5) ગ્રાહકના ઓર્ડર પસંદગી વખતે કઈ બાબત ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ ?
- (6) ગ્રાહક આજીવન મૂલ્યનો અર્થ જણાવો.

2. (A) છૂટક વેચાણની મુખ્ય પ્રવૃત્તિઓની ચર્ચા કરો. 14

અથવા

ભારતમાં શોપિંગ મોલના ઝડપી ફેલાવાના કારણો દર્શાવો.

- (B) એક કે બે લીટીમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ચાર) 4

- (1) છૂટક વેચાણની વ્યાખ્યા જણાવો.
- (2) નક્ષા વગરની વિતરણ કડી કોને કહેવાય ?
- (3) છૂટક વેપારની કાર્યક્ષમતા માપવાના ચાર આધારો કયા છે ?
- (4) ભારતના બજારમાં પ્રવેશેલા વૈશ્વિક છૂટક વેપારકારોના ચાર નામ આપો.
- (5) ભારતમાં છૂટક વેપારીઓના ખાનગી લેબલ વિષે માહિતી આપો.
- (6) દુકાન સિવાય છૂટક વેચાણ કેવી રીતે થઈ શકે ?

3. (A) ગ્રામીણ બજારમાં મૂલ્યની સોંપણીમાં પડકાર અને ઉકેલો જણાવો. 14

અથવા

ગ્રામીણ બજારના સેલ્સમેનના લક્ષણો ચર્ચો.

(B) એક કે બે લીટીમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ત્રણ) 3

- (1) પોષણક્ષમ નગરોની આસપાસ માલ વિતરણની વ્યવસ્થા એટલે શું ?
- (2) ગ્રામીણ બજારનું ભૌતિક વિતરણ કેવી રીતે થાય છે ?
- (3) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર માટે ઉપયોગી કોઈપણ ચાર માધ્યમો જણાવો.
- (4) ગ્રામીણ માર્કેટીંગના કોઈપણ ચાર મુખ્ય ચાલકબળ / ઉદ્દેશ્યો જણાવો.
- (5) ગ્રામીણ બજારના કોઈપણ ચાર વસ્તીવિષયક વિભાગીકરણના આધાર જણાવો.

4. (A) કેસ સ્ટડીનો અર્થ અને લક્ષણો વિગતવાર જણાવો. 14

અથવા

કેસ સ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોની ચર્ચા કરો.

(B) એક કે બે લીટીમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ત્રણ) 3

- (1) “SWOT” વિશ્લેષણનો અર્થ જણાવો.
- (2) કેસ સ્ટડીની કોઈપણ ચાર મર્યાદા જણાવો.
- (3) રૂડી (RUDI) ની સ્થાપના કયા ઉદ્દેશ્યો કરવામાં આવી છે ?
- (4) ગુજરાત પ્રવાસન ક્ષેત્ર માટે GSTDC દ્વારા લીધેલા કોઈપણ ચાર પગલાં જણાવો.
- (5) “FMCG”નો અર્થ જણાવો.

ME-105

March-2019

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Marketing Management in Practice

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

1. (A) Explain the meaning and objectives of Customer Relationship Management (CRM). 14

OR

Discuss in detail four components of Customer Relationship Management (CRM) programme.

- (B) Answer in **one** or **two** lines only : (Any **Four**) 4
- (1) State the distinguish between service and product.
 - (2) Explain the service as a system.
 - (3) Give any four examples of traditional service.
 - (4) Explain any four methods to measure customer satisfaction.
 - (5) Which matter to be considered while selecting an order of customer ?
 - (6) State the meaning of customer life time value.

2. (A) Discuss the main activities in Retailing. 14

OR

Discuss the factors responsible for the rapid spread of shopping mall in India.

- (B) Answer in **one** or **two** lines only. (Any **Four**) 4
- (1) State the definition of Retail sales.
 - (2) What is margin free chain ?
 - (3) State any four bases of measuring efficiency of retailing.
 - (4) Give any four names of global retailers entered in Indian market.
 - (5) Give the details of private labels of retailers in India.
 - (6) How to deal in retailing without shop ?

3. (A) Explain the challenges and solution in delivering values in the Rural market. **14**

OR

Discuss the characteristics of Rural market salesmen.

- (B) Answer in **one** or **two** lines only. (Any **Three**) **3**

- (1) What is the meaning of distribution systems in surrounding nutritive towns ?
- (2) How physical distribution of goods is done in rural market ?
- (3) Give any four communication media which are useful in rural market.
- (4) State any four main drivers of Rural marketing.
- (5) Explain any four demographic segmentation bases of rural market.

4. (A) Explain in detail the meaning and characteristics of case-study. **14**

OR

Discuss the guiding principles to make case-study effective.

- (B) Answer in **one** or **two** lines only. (Any **Three**) **3**

- (1) State the meaning of “SWOT” analysis.
 - (2) State any four limitations of case-study.
 - (3) For which objectives RUDI is established ?
 - (4) State any four steps taken by GSTDC for the development of tourism sector of Gujarat.
 - (5) State the meaning of “FMCG”.
-