

MS-505/MM-2205

Services Marketing

विपणन सेवाएँ

Master of Business Administration/P. G. Diploma
in Marketing Management

(MBA-10/12/13/16/17/PGDMM-10/16/17/
MBAH-11)

Fourth/Second Semester, Examination, 2018

Time : 3 Hours

Max. Marks : 80

Note : This paper is of **eighty (80)** marks containing **three (03)** Sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these Sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र अस्सी (80) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section-A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of nineteen (19) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What is meant by Service Marketing ? How do we classify the services ?

विपणन सेवा का क्या अर्थ होता है ? हम सेवाओं को कैसे वर्गीकृत करते हैं ?

2. What is meant by market segmentation ? How do we segment for services ? What are various factors influencing it ?

बाजार खण्डीकरण से क्या अभिप्राय है ? सेवाओं के लिए हम विभक्त कैसे करते हैं ? इसे प्रभावित करने वाले विभिन्न कारक क्या हैं ?

3. Explain about service marketing strategies for tourism industry in Uttarakhand.

उत्तराखण्ड में पर्यटन उद्योग के लिए सेवा विपणन रणनीतियों के बारे में बताइए।

4. What are the different elements of services marketing mix ? Discuss the steps involved in developing a new service concept and package.

सेवा विपणन मिश्रण के विभिन्न तत्व क्या होते हैं ? एक नई सेवा की अवधारणा और पैकेज विकसित करने में सम्मिलित चरणों पर चर्चा कीजिए।

Section-B / खण्ड-ख**(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)**

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of eight (08) marks each. Learners are required to answer *four* (04) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Explain about customer relation in service marketing.
विपणन सेवा में ग्राहक सम्बन्ध के बारे में बताइए।
2. Differentiate between Services Marketing and Goods Marketing.
सेवा विपणन तथा माल विपणन में विभेद कीजिए।
3. Explain service product life cycle.
सेवा उत्पाद जीवन चक्र को समझाइए।
4. What are the challenges of service targeting ?
सेवा लक्ष्य की चुनौतियाँ क्या हैं ?
5. What is meant by Service Strategies ?
सेवा रणनीतियों से क्या अभिप्राय है ?
6. What are the promotional challenges faced by a marketer of service ?
सेवा के विक्रेता द्वारा सामना की जाने वाली प्रचार सम्बन्धी चुनौतियाँ क्या हैं ?

7. Discuss the service characteristics and their managerial implications.
सेवा विशिष्ट लक्षणों की चर्चा कीजिए और उनका प्रबन्धकीय निहितार्थ बताइए।
8. What is internal marketing ? Explain its relevance in service business.
आन्तरिक विपणन क्या है ? सेवा व्यापार में इसकी प्रासंगिकता को समझाइए।

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this Section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Write True or False against the following :

निम्नलिखित के सामने सत्य अथवा असत्य लिखिए :

1. The service delivery is concerned with where, when and how to deliver service to customer.
सेवा वितरण का सम्बन्ध ग्राहकों के लिए कहाँ, कब और कैसे सेवाएँ वितरित किए जाने से है।
2. Nature of service quality in multidimensional.
सेवा गुणवत्ता की प्रकृति बहुआयामी होती है।

3. Successful brands in services are responsible to change.

सेवाओं में सफल ब्राण्ड परिवर्तनों के लिए प्रतिक्रियाशील होते हैं।

4. In service development of new tangible products involves construction of product prototypes and testing for consumer acceptance.

नए मूर्त/स्पर्श उत्पादों के सेवा विकास में उपभोक्ता स्वीकृति के लिए उत्पाद प्रतिमान और परीक्षण सृजित होता है।

5. Service employees basically perform marketing function.

सेवा कर्मचारी मूल रूप से विपणन का कार्य करते हैं।

6. The customer has a direct impact on the type of service desired and the length of service.

ग्राहक का वांछित सेवा के प्रकार और सेवा की अवधि पर प्रत्यक्ष प्रभाव होता है।

7. Personal sources of information are family.

जानकारी का व्यक्तिगत स्रोत परिवार होता है।

8. Selling goods and services through the Internet is a major growth trend.

इन्टरनेट के माध्यम से माल और सेवाएँ बेचना एक प्रमुख विकास प्रवृत्ति होती है।

9. Service industry is a zero growth industry.

सेवा उद्योग शून्य विकास उद्योग होता है।

10. A service firm can also expand its supply of a service through use of third parties.

एक सेवा फर्म तीसरे पक्षों के माध्यम से सेवाओं की आपूर्ति का विस्तार भी कर सकती है।