



PC-16080002030403 Seat No. \_\_\_\_\_

**M. Com. (Sem. III) (CBCS) Examination**

May / June - 2018

**Service Marketing**

Time :  $2\frac{1}{2}$  Hours]

[Total Marks : 70

સૂચના : દરેક પ્રશ્નની જમણી બાજુ ગુણ દર્શાવેલ છે.

- ૧ (અ) સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું ? તેના લક્ષણો જણાવો. ૧૦  
(બ) સેવાના પ્રકારોની વિસ્તૃત ચર્ચા કરો. ૧૦
- અથવા**
- ૧ (અ) સેવાના માર્કેટિંગ અને વસ્તુના માર્કેટિંગ વચ્ચેનો તફાવત સ્પષ્ટ કરો. ૧૦  
(બ) સેવા માર્કેટિંગ ત્રિકોણ પર નોંધ લખો. ૧૦
- ૨ સેવા માર્કેટિંગના પર્યાવરણીય પરિબલો વિસ્તૃત રીતે સમજાવો. ૨૦
- અથવા**
- ૨ (અ) સેવા ગ્રાહક વર્તણૂકના મોડેલો સમજાવો. ૧૦  
(બ) 'ગેપ' મોડેલ વિશે નોંધ લખો. ૧૦
- ૩ માર્કેટિંગ વિભાજન એટલે શું ? સેવા માર્કેટિંગ વિભાજનની પ્રક્રિયા વિસ્તૃતરૂપે સમજાવો. ૧૦
- અથવા**
- ૩ (અ) સેવા માર્કેટિંગ વિભાજનને અસર કરતા પરિબલો સમજાવો. ૮  
(બ) સેવા બજાર સ્થિતિ વિષે નોંધ લખો. ૭
- ૪ ટૂંકનોંધ લખો : (કોઈ પણ ત્રણ) ૧૫  
(૧) વિસ્તૃત માર્કેટિંગ મિશ્રણની જરૂરિયાત  
(૨) સેવા ઓફર માટેનું આયોજન  
(૩) સેવા માર્કેટિંગમાં કિંમત નિર્ધારણ  
(૪) સેવાની અભિવૃદ્ધિ અને વિતરણ  
(૫) નાણાકીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ  
(૬) સેવાઓનું આંતરરાષ્ટ્રીય માર્કેટિંગ

## ENGLISH VERSION

**Instruction :** Figures to the right side of the question indicate marks.

- 1 (A) What is service marketing ? State characteristics of it. 10  
(B) Discuss various types of services in detail. 10

**OR**

- 1 (A) Clarify the difference between Service Marketing and Goods Marketing. 10  
(B) Write a note on Service Marketing Triangle. 10

- 2 Explain environmental factors of service marketing in detail. 20

**OR**

- 2 (A) Explain the models of service consumer behaviour 10  
(B) Write a note on GAP model 10

- 3 What is marketing segment? Explain the process of service market segmentation. 15

**OR**

- 3 (A) Explain the factors which influence the service market segmentation. 8  
(B) Write a note on Service Market Positioning. 7

- 4 Write short notes on : (Any Three) 15  
(1) Need for Expanded Marketing Mix  
(2) Planning for Service Offer  
(3) Pricing in service marketing  
(4) Promotion and Distribution of Services  
(5) Marketing for Financial Services  
(6) International Marketing of Services.