



DBM-19080002030403

Seat No. _____

M. Com. (Sem. III) (CBCS) (W.E.F. 2019) Examination

June - 2022

Service Marketing

(GRP-3 Marketing)

(New Course)

Time : **2:30** Hours]

[Total Marks : **70**

- સૂચના : (1) જમણી બાજુનાં અંક ગુણ દર્શાવે છે.
(2) બધા પ્રશ્નોનાં ગુણ સમાન છે.
(3) કોઈપણ ચાર પ્રશ્નોના ઉત્તર આપો.

- | | | |
|---|--|-----------|
| 1 | સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું? સેવાઓના સ્વરૂપ અને પ્રકારોની ચર્ચા કરો. | 17.5 |
| 2 | સેવા માર્કેટિંગ ત્રિકોણ અને સેવા માર્કેટિંગનું મહત્ત્વ સમજાવો. | 17.5 |
| 3 | સેવા માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું? સેવા માર્કેટિંગના વિશાળ અને સૂક્ષ્મ પર્યાવરણની વિગતવાર ચર્ચા કરો. | 17.5 |
| 4 | (A) સેવા ગ્રાહકોના વર્તનના મોડેલની ચર્ચા કરો.
(B) સેવા ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને દૃષ્ટિકોણ સમજાવો. | 10
7.5 |
| 5 | સેવા માર્કેટ વિભાજન એટલે શું? સેવા માર્કેટના વિભાગો તથા તેની પસંદગી પ્રક્રિયા સમજાવો. | 17.5 |
| 6 | સેવા માર્કેટિંગના લક્ષ્યાંકો (Targeting) અને સ્થિતિ (Positioning) વિશે વિગતવાર સમજાવો. | 17.5 |
| 7 | નાણાંકીય અને આતિથ્ય સત્કાર સેવાઓનું માર્કેટિંગ કેવી રીતે કરી શકાય? | 17.5 |
| 8 | સમજાવો.
(A) સેવા માર્કેટિંગ મિશ્ર
(B) સેવાઓનું આંતરરાષ્ટ્રીય માર્કેટિંગ | 17.5 |

ENGLISH VERSION

Instructions :

- (1) Right side figures indicate marks.
- (2) The marks of all the questions are the same.
- (3) Answer any four questions.

- 1 What is service marketing ? Discuss the nature and types of services. 17.5
- 2 Explain service marketing triangle and importance of service marketing. 17.5
- 3 What is service marketing environment ? Discuss in detail the macro and micro environment of service marketing. 17.5
- 4 (A) Discuss on model of service customer behaviour. 10
(B) Explain expectations and perception of service customers. 7.5
- 5 What is service market segmentation ? Explain segments and its selection process of service market. 17.5
- 6 Explain in detail about targeting and positioning in service marketing. 17.5
- 7 How to market financial and hospitality services? 17.5
- 8 Explain : 17.5
(A) Service marketing mix
(B) International marketing of services