



Seat No. _____

HAM-19080002030403
M. Com. (Sem.-III) Examination
June - 2023
Service Marketing

Time : 2½ Hours / Total Marks : 70

સૂચના : દરેક પ્રશ્નની જમણી બાજુ ગુણ દર્શાવેલ છે.

- 1 સેવાના માર્કેટિંગ અને વસ્તુના માર્કેટિંગ વચ્ચેનો તફાવત સ્પષ્ટ કરો અને સેવા માર્કેટિંગ ત્રિકોણ પર નોંધ લખો. 20

અથવા

- 1 સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું? તેનું સ્વરૂપ જણાવો અને સેવાના પ્રકારોની વિસ્તૃત ચર્ચા કરો. 20

- 2 ગ્રાહકોની અપેક્ષા અને 'ગેપ' મોડેલ પર નોંધ લખો. 20

અથવા

- 2 સેવા માર્કેટિંગના પર્યાવરણીયનો ખ્યાલ જણાવો. સેવા માર્કેટિંગના પર્યાવરણીય પરિબળો વિસ્તૃત રીતે સમજાવો. 20

- 3 માર્કેટિંગ વિભાજન એટલે શું? સેવા માર્કેટિંગ વિભાજનની પ્રક્રિયા વિસ્તૃત સમજાવો. 15

અથવા

- 3 સેવા માર્કેટિંગ વિભાજનને અસર કરતા પરિબળોની વિસ્તૃત ચર્ચા કરો. 15

- 4 નોંધ લખો: (કોઈ પણ બે) 15

- (1) નાણાકીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ
- (2) સેવા ઓફર માટેનું આયોજન
- (3) સેવા માર્કેટિંગમાં કિંમત નિર્ધારણ
- (4) સેવાની અભિવૃદ્ધિ.

ENGLISH VERSION

Instruction : Figures to the right side indicate marks.

- 1** Clarify the difference between service marketing and goods marketing and write a note on service marketing triangle. **20**

OR

- 1** What is service marketing? State its nature and discuss types of services in detail. **20**

- 2** Write a note on customer's expectations and GAP model. **20**

OR

- 2** State concept of service marketing environment. explain environmental factors of service marketing in detail. **20**

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

OR

- 3** Discuss the factors which influence to service market segmentation in detail. **15**

- 4** Write note: (any **two**) **15**

- (1) Marketing for financial services
- (2) Planning for service offer
- (3) Pricing in service marketing
- (4) Promotion of services.
