

Roll No. ....

Total Pages : 3

DMDQ/M-15

4221

SERVICES MARKETING

Paper-MC-607

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 100

SECTION-A ( भाग-अ )

1. Attempt all of the following *ten* short answer questions and answer to each should not exceed half page : 4

- (a) Can services be branded? Explain.
- (b) State names of the various strategies used to position services in markets and define any *one*.
- (c) State some foundation for market segmentation in service industry.
- (d) What is the concept of gap model ?
- (e) How building service loyalty is an important task ?
- (f) How customer interaction helps in service marketing ?
- (g) Discuss the place and time decisions in service delivery.
- (h) Write a short note on managing service processes.
- (i) How will you manage customer base ?
- (j) What are the roles of service marketer ? (4×10=40)

निम्नलिखित सभी दस लघु उत्तरीय प्रश्नों के उत्तर दीजिए तथा प्रत्येक उत्तर आधे पृष्ठ से अधिक के नहीं होने चाहिए :

(क) क्या सेवाएँ ब्राण्डेड हो सकती हैं? समझाइए।

(ख) बाजारों में सेवाओं को लाने के लिए विभिन्न रणनीतियों के नाम बताइए तथा किसी एक की परिभाषा बताइए।

4221/1,100/KD/1204/Trans.

[P.T.O.

- (ग) सेवा उद्योग में बाजार विभक्तीकरण के कुछ आधारों को बताइए।
- (घ) गैप (Gap) मॉडल की धारणा क्या है?
- (ङ) सेवा विश्वसनीयता का निर्माण किस तरह से एक महत्वपूर्ण कार्य है?
- (च) उपभोक्ता बातचीत किस तरह से सेवा विपणन में सहायक है?
- (छ) सेवा प्रदान करने में स्थान व समय निर्णयों की चर्चा कीजिए।
- (ज) सेवा प्रक्रियाओं को प्रबंधित करने पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए।
- (झ) आप ग्राहक आधार को कैसे तैयार करेंगे?
- (ञ) सेवा विपणकों की क्या भूमिकाएं हैं?

### SECTION-B (भाग-ब)

In Section B, you have to attempt any *four* questions out of seven; each question carries 15 marks.

भाग 'ब' में आपको सात में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर देने हैं। प्रत्येक प्रश्न 15 अंक का है।

2. What steps would you keep in mind while distributing the services ?  
सेवा को वितरित करते समय आप किन चरणों को दिमाग में रखेंगे? उपभोक्ता शिकायत व्यवहार से कैसे निपटा जाना चाहिए।
3. How should customer complaining behaviour be addressed ?  
उपभोक्ता शिकायत व्यवहार से कैसे निपटा जाना चाहिए।
4. Write the process of new service development.  
नई सेवा विकास की प्रक्रिया के बारे में लिखिए।

4221/1,100/KD/1204

2

5. Can relationships be managed using service marketing ? Explain.  
क्या सेवा विपणन का उपयोग करते हुए संबंधों को प्रबंधित किया जा सकता है?
6. Write the importance of service encounters in understanding consumer behaviour.  
उपभोक्ता व्यवहार को समझने में सेवा संघर्षों के महत्व के बारे में लिखिए।
7. How will you manage the service delivery employees? Give suitable examples.  
सेवा प्रदाता कर्मचारियों को आप कैसे प्रबंधित करेंगे? उपयुक्त उदाहरण दीजिए।
8. Discuss the use of various service marketing applications in the area of health care and tourism.  
स्वास्थ्य रक्षा व पर्यटन के क्षेत्र में विभिन्न सेवा विपणन एप्लीकेशनों के उपयोग के बारे में लिखिए।

4221/1,100/KD/1204

3