



RAN - 1808060401050011

**RAN-1808060401050011****M.Com. (Sem. I) Examination November - 2023****Service Marketing - 2****સૂચના : / Instructions**

(૧)

નીચે દર્શાવેલ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.  
Fill up strictly the details of signs on your answer book

Name of the Examination:

M.Com. (Sem. I)

Name of the Subject :

Service Marketing - 2

Subject Code No.: 1808060401050011

Seat No.:

Student's Signature

- (2) Write any Two from Q.-2, Q-3, Q-4, & Q-5.  
(3) All Questions from Q-2, Q-3, Q-4, & Q-5 carries equal marks.

- પ્ર.૧. ટૂંકમાં જવાબ આપો (કોઈ પણ પાંચ) (૧૦)
૧. સેવાના વિવિધ તત્વો સમજાવો.
  ૨. ગ્રાહક અપેક્ષા એટલે શું?
  ૩. સેવા ગુણવત્તા એટલે શું?
  ૪. સેવા કિંમત નિર્ધારણના લક્ષણો દર્શાવો.
  ૫. સેવામાં અંતરના (GAP) કારણો દર્શાવો.
  ૬. નવી સેવા ડીઝાઇન માટેના પગલાં દર્શાવો.
- પ્ર.૨. ગ્રાહક અપેક્ષા એટલે શું? અને તેમને ગ્રાહકોનું વર્તન કેવી રીતે Track કરશો અને તેમ કરવું શા માટે જરૂરી છે? (૧૩)
- પ્ર.૩. સેવા કિંમત નિર્ધારણ એટલે શું? અને તે વસ્તુ કિંમત નિર્ધારણથી કઈ રીતે જુદી છે તે સમજાવો. (૧૩)
- પ્ર.૪. સેવા ગુણવત્તાનું નિર્ધારણ કરતાં વિવિધ પરિબલો સમજાવો. (૧૩)

- પ્ર.પ. નવીન સેવા વિકાસના વિવિધ તબક્કાઓ સમજાવો. (૧૩)
- પ્ર. ઢ. લઘુનોંધ લખો (કોઈ પણ બે) (૧૪)
૧. નવી સેવા વિકાસ અને તેની જરૂરિયાત
  ૨. સેવા કિંમત નિર્ધારણની પદ્ધતિઓ
  ૩. સેવાની ગુણવત્તા આલેખનનું સંચાલન
  ૪. નવી સેવાઓના પ્રકાર

### ENGLISH VERSION

- Q 1. Short answers (Write Any - 5) (10)**
1. List out the various components of services?
  2. What do you mean by customer expectations?
  3. What do you mean by service quality?
  4. List out Features of Service Pricing?
  5. State Reasons for GAPS in Service.
  6. List out the various steps involved in new service development?
- Q.2. Define customer expectations and how will you track customer behavior and why is it necessary? (13)**
- Q.3. Explain the concept of service pricing. How it is different from product pricing? (13)**
- Q.4. Explain the various determinants of service quality? (13)**
- Q.5. Explain the various stages involved in new service development? (13)**
- Q.6. Write Short Notes. (Any Two) (14)**
1. New service development and its necessity.
  2. Pricing Strategy for Services.
  3. Managing the design of service quality
  4. Types of New Services