

2108002601050003 / 2108001401050002
EXAMINATION FEBRUARY-MARCH 2024
MASTER OF COMMERCE (EXTERNAL) PART - I
MARKETING - II SERVICE MARKETING

[Time: As Per Schedule]

[Max. Marks: 100]

Instructions:

1. Fill up strictly the following details on your answer book

- a. Name of the Examination : **MASTER OF COMMERCE (EXTERNAL) PART - I**
 - b. Name of the Subject : **MARKETING - II SERVICE MARKETING**
 - c. Subject Code No : **2108002601050003 / 2108001401050002**
2. Sketch neat and labelled diagram wherever necessary.
3. Figures to the right indicate full marks of the question.
4. All questions are compulsory.

Seat No:

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Student's Signature

Q.1 નીચેનાં પ્રશ્નોનાં ટૂંકમાં જવાબ આપો:

20

Answer in Brief:

૧. બેન્ચ માર્કિંગ સમજાવો.

Explain Benchmarking.

૨. સેવા નિકાસ એટલે શું?

What do you mean by Service Exports?

૩. તકનિકી ક્રાંતિ દ્વારા તમે શું સમજો છો?

What do you mean by Technological Revolution?

૪. સેવાકીય પેકેજ દ્વારા તમે શું સમજો છો?

What do you mean by Service Package?

૫. સેવાકીય માર્કેટિંગ મિશ્રણ એટલે શું?

What do you mean by Service Marketing Mix?

૬. સેવામાં ટેકનોલોજીનાં ઉપયોગનાં કોઈ પણ બે ઉદાહરણો આપો.

Give any two any examples of use of technology in services.

9. SERVQUAL મોડલ સમજાવો.

Explain SERVQUAL Model.

૮. ગ્રાહક શક્તિ એટલે શું?

What do you mean by Customer Power?

૯. બજાર સેલ એટલે શું?

What do you mean by Market Cell?

૧૦. ઉત્પાદન રેખા એટલે શું?

What do you mean by Product Line?

- Q.2** દેખીતી ગુણવત્તાનો અર્થ સ્પષ્ટ કરો. સેવાકીય ગુણવત્તામાં આવતા જુદા જુદા GAP સમજાવો તથા આ GAP ને રોકવા માટેની ઉપલબ્ધ વ્યૂહરચના સમજાવો. **16**
What do you mean by Perceived Quality? Explain different GAP in Service Quality and Strategies available for closing these GAP

અથવા

OR

સેવા સુવિધા ડિઝાઇન અને તેની રચના સમજાવો. તમે ગ્રાહકનાં વર્તન પર કેવી રીતે નજર રાખશો? **16**

Explain Service Facility Design and its layout. How can you track Customer Behavior?

- Q.3** સેવા ફ્લો ચાર્ટ અને ડિલિવરીની પ્રક્રિયાને વિસ્તારથી સમજાવો. **16**
Explain Service Flowcharting and Delivery Process in detail.

અથવા

OR

સેવા રીડિઝાઇન કરતી વખતે સામનો કરવા પડતા પડકારો અંગે વિસ્તૃત નોંધ લખો. **16**
Explain various challenges in service redesign

- Q.4** SCA કેન્દ્રિત વ્યૂહરચના કેવી-રીતે બનાવશો? લક્ષિત ખંડની પસંદગી કેવી-રીતે કરશો? **16**
How can you build SCA focus strategies? How can you select service target system?

અથવા
OR

તમે સેવા માર્કેટિંગ પર્યાવરણ દ્વારા શું સમજો છો? વિવિધ ગ્રાહક આધારિત સેવાઓ સમજાવો. 16

What do you mean by Service Marketing Environment? Explain various Customer drive services

Q.5 વિવિધ સેવાકીય મધ્યસ્થીઓનાં પ્રકાર સમજાવો. મધ્યસ્થીઓને લગતા સામાન્ય મુદ્દાઓ જણાવો. 16

Explain various types of Service Intermediaries. Explain various issues involving intermediaries

અથવા
OR

સંદેશ-વ્યવહાર વ્યૂહરચના અને સુધારાલક્ષી વ્યૂહરચનાઓ સમજાવો. 16

Explain the Communication Strategies and Strategies for improvement.

Q.6 ટૂંકનોંધ લખો: (ગમે તે બે) 16

Write Short Notes: (Any Two)

૧. પ્રવાસન માર્કેટિંગ

Tourism Marketing

૨. સેવાલક્ષી અપેક્ષાઓ બાંધવી

Building Service Aspiration

૩. બેન્ક માર્કેટિંગ

Bank Marketing

૪. સેવાઓનાં સંદર્ભમાં પ્રોડક્ટ બ્રાન્ડ

Product Brand with reference to Service
