

1808060401050011
EXAMINATION FEBRUARY -MARCH 2024
MASTER OF COMMERCE (MARKETING MANAGEMENT)
(FIRST SEMESTER)
SERVICE MARKETING PAPER - II

[Time: As Per Schedule]

[Max. Marks: 50]

Instructions:

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

- a. Name of the Examination : **MASTER OF COMMERCE (MARKETING MANAGEMENT)(FIRST SEMESTER)**
- b. Name of the Subject : **SERVICE MARKETING PAPER - II**
- c. Subject Code No : **1808060401050011**

2. Sketch neat and labelled diagram wherever necessary.
3. Figures to the right indicate full marks of the question.
4. All questions are compulsory.
5. Write any Two from Q. -2, Q.-3, Q. - 4 & Q. -5.
6. All Questions from Q. -2, Q.-3, Q. - 4 & Q. -5 carries equal marks

Seat No:

--	--	--	--	--	--

Student's Signature

Q.1 ટૂંકમાં જવાબ આપો (કોઈ પણ પાંચ)

10

Short answers (Write Any - 5)

- 1) ગ્રાહક અપેક્ષા એટલે શું?
What do you mean by customer expectations?
- 2) સેવા કીમત નફાકારકતાને કેવી રીતે અસર કરે છે? બે કારણો આપો
How service pricing affects profitability. Give two reasons?
- 3) સેવા કિંમત નિર્ધારણ એટલે શું?
What do you mean by Service Pricing?
- 4) સેવાનાં સંદર્ભમાં ગુણવત્તા સમજાવો.
Define quality in relation to service?
- 5) નવી સેવા ડીઝાઇન માટેના પગલાં દર્શાવો.
List out the various steps involved in new service development?
- 6) નવી સેવા ડીઝાઇનના કોઈ પણ બે પડકારો દર્શાવો.
Give any two challenges of service design?

- Q.2** ગ્રાહક અપેક્ષાએટલે શું? અને તમે ગ્રાહકોનું વર્તન કેવી રીતે Track કરશો અને તેમ કરવું શા માટે જરૂરી છે? **13**
Define customer expectations and how will you track customer behavior and why is it necessary?
- Q.3** સેવા કિંમત નિર્ધારણ એટલે શું? અને તે વસ્તુ કિંમત નિર્ધારણથી કઈ રીતે જુદી છે તે સમજાવો. **13**
Explain the concept of service pricing. How it is different from product pricing?
- Q.4** સેવા ગુણવત્તાનું SERVIQUAL model સમજાવો. **13**
Explain SERVIQUAL model of service quality?
- Q.5** સેવા આલેખનના વિવિધ પડકારો સમજાવો અને સેવા પુનઃ આલેખનની જરૂરિયાત સમજાવો. **13**
Explain the challenges faced in service design and why you need to redesign services?
- Q.6 લઘુનોંધ લખો (કોઈ પણ બે) **14****
Write Short Notes. (Any Two)
- 1) સેવાના ઘટકો.
Components of Services.
 - 2) સેવા કિંમત નિર્ધારણ અને જીવન ચક્ર
Service Pricing and the Life Cycle
 - 3) સેવાની ગુણવત્તાનું અંતર ઘટાડો
Bridging the Service Quality Gap
 - 4) નવીન સેવા વિકાસ અને તેની જરૂરિયાત
New Service Development and Its necessity
