



RAN-2408000604020011

S.Y.B.Com. (Sem. IV) Examination October - 2025
Marketing - 4

Time: 2 Hours]

[Total Marks: 50

સૂચના : / Instructions

- (1) ઉપરોક્ત દર્શાવેલ વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fill up strictly the above details on your answer book

Seat No.:

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

Student's Signature

- પ્ર-1.** નીચેના પૈકી કોઈપણ પાંચના જવાબ આપો. (10)
- 1) પ્રમોશન મિશ્રણની વ્યાખ્યા આપો.
 - 2) વ્યક્તિગત વેચાણના બે કાર્યો સમજાવો.
 - 3) વ્યાપાર માટે જાહેરાતના લાભો શું છે?
 - 4) ડિજિટલ માર્કેટિંગ સમજાવો.
 - 5) B2C માર્કેટિંગ સમજાવો.
 - 6) ગ્રાહક અધિકૃતિને અસર કરતી બાબતો શું છે?
 - 7) ગ્રાહકના જીવન ચક્રને સમજાવો.
- પ્ર-2.** પ્રમોશન મિશ્રણની વ્યાખ્યા અને તેના મુખ્ય ઘટકો સમજાવો. (14)
- અથવા**
- (a) જાહેરાતની વ્યાખ્યા આપો અને માર્કેટિંગમાં તેનું મહત્વ સમજાવો. (7)
 - (b) વિવિધ પ્રકારની જાહેરાતો અને તેમની ગ્રાહકો પરની અસર સમજાવો. (7)
- પ્ર-3.** ગ્રાહક અધિકૃતિ અને જાળવણીને અસર કરતી મુખ્ય બાબતોને ઉદાહરણ સાથે સમજાવો. (14)
- અથવા**
- (a) ગ્રાહક જાળવણી શું છે? વ્યવસાયો ગ્રાહક વિશ્વસનીયતા કેવી રીતે વધારી શકે? (7)
 - (b) ફર્સ્ટ-ટાઈમ ખરીદદારોનું મહત્વ સમજાવો અને તેમને પુનઃખરીદદારીમાં કેવી રીતે પરિવર્તિત કરી શકાય તે સમજાવો. (7)
- પ્ર-4.** (a) ડિજિટલ માર્કેટિંગ પર ટુંક નોંધ લખો. (6)
- (b) કેસ સ્ટડી (6)
- એક નવી ઈ-કોમર્સ કંપની લાંબા ગાળાની ગ્રાહક જાળવણી વ્યૂહરચનાઓ શોધી રહી છે. તેઓ લોયલ્ટી પ્રોગ્રામ્સ, રેફરલ ડિસ્કાઉન્ટ, અને વિશિષ્ટ સભ્યપદો પર વિચારણા કરી રહ્યા છે. તેમનો હેતુ બ્રાન્ડ લોયલ્ટી અને ગ્રાહક જોડાણ વધારવાનો છે. શ્રેષ્ઠ વ્યૂહરચનાની ભલામણ કરો અને તેનો આધાર આપો.

ENGLISH VERSION

Q-1. Answer any five of the following: (10)

1. Define the promotion mix.
2. Explain any two functions of personal selling.
3. What are the benefits of advertising for businesses?
4. What is digital marketing?
5. Explain B2C marketing.
6. What are the factors affecting customer acquisition?
7. Explain the life cycle of a customer.

Q-2. Define the Promotion Mix and explain its key components. **(14)**

OR

- (a) Define advertising and explain its objectives in marketing. (7)
- (b) Explain different types of advertising and their impact on consumers. (7)

Q-3. Discuss the key factors affecting customer acquisition and retention with real-world examples. **(14)**

OR

- Define customer retention. How can businesses improve customer loyalty? (7)
- Explain the importance of first-time buyers and strategies to convert them into repeat buyers. (7)

Q-4. (a) Write a short note on Digital Marketing. **(6)**

(b) Case Study: (6)

A new online store wants to attract customers and ensure they return for repeat purchases. They are considering offering loyalty programs, referral discounts, and exclusive memberships. However, they are unsure which method will provide long-term customer retention. Their goal is to increase brand loyalty and customer engagement. Recommend the best strategy and justify your answer.