



RAN-1808060401050011

M.Com. (Sem. - I) Examination November - 2025

Service Marketing - 2

[Total Marks: 50]

સૂચના : / Instructions

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

Seat No.:

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

Student's Signature

- પ્ર.1. ટૂંકમાં જવાબ આપો. (કોઈ પણ પાંચ) (10)
 1. સેવા એટલે શું?
 2. સેવા કીમત નક્કીકરવાને કેવી રીતે અસર કરે છે? બે કારણો આપો.
 3. સમજાવો - માલસામાન
 4. સેવા કીમત નિર્ધારણ એટલે શું?
 5. ગ્રાહક અપેક્ષા એટલે શું?
 6. નવી સેવા ડીઝાઇન માટેના પગલાં દર્શાવો.
- પ્ર.2. સેવા ગુણવત્તા એટલે શું? સેવા વિતરણ એક પદ્ધતિ અને પ્રક્રિયા તરીકે સમજાવો. (13)
- પ્ર.3. Service Package એટલે શું અને તેના માટેની ઈચ્છા શક્તિ કેવી રીતે વધારવી? (13)
- પ્ર.4. ગ્રાહક અપેક્ષા એટલે શું? અને તમે ગ્રાહકોનું વર્તન કેવી રીતે Track કરશો અને તેમ કરવું શા માટે જરૂરી છે? (13)
- પ્ર.5. નવીન સેવા વિકાસના વિવિધ તબક્કાઓ સમજાવો. (13)
- પ્ર.6. લઘુનોંધ લખો (કોઈ પણ બે) (14)
 1. સેવા કીમત નિર્ધારણ અને જીવન ચક્ર
 2. સેવાના ઘટકો
 3. સેવાની ગુણવત્તાનું અંતર ઘટાડાનું સંચાલન
 4. નવી સેવાઓના પ્રકાર

ENGLISH VERSION

- Q.1. Short answers. (Write Any 5) (10)
 1. Define Service.
 2. How service pricing affects profitability. Give two reasons?
 3. Define Goods.
 4. What do you mean by Service Pricing?
 5. What do you mean by customer expectations?
 6. List out the various steps involved in new service development?

- Q.2.** Define service quality and explain service delivery as a system and as a process? (13)
- Q.3.** What do you mean by service package and how will you build service aspirations? (13)
- Q.4.** Define customer expectations and how will you track customer behavior and why is it necessary? (13)
- Q.5.** Explain the various stages involved in new service development? (13)
- Q.6.** **Write Short Notes. (Any Two)** (14)
1. Service Pricing and the Life Cycle
 2. Components of Services.
 3. Managing to close the service quality gap.
 4. Types of New Services
-