

Roll No.

Total Pages : 03

MDQ/J-21

5604

SERVICES MARKETING

MC-409

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 80

Note : Attempt *Five* questions in all. Q. No. **1** is compulsory.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न संख्या **1** अनिवार्य है ।

1. Answer to the following short answer type questions should not exceed **150** words : **6×4=24**

- (a) Explain Service Marketing Triangle.
- (b) Explain 'Inseparability' feature of Services.
- (c) What is meant by 'Assurance' dimension of service quality ?
- (d) What is 'Franchising' ?
- (e) State challenges in pricing of services.
- (f) State need for customer protection related laws in services.

निम्नलिखित में से प्रत्येक प्रश्न का उत्तर अधिकतम **150** शब्दों में दीजिए :

- (अ) सेवा विपणन त्रिभुज की व्याख्या कीजिए ।
- (ब) सेवाओं की अविभाज्यता की विशेषता की व्याख्या कीजिए ।
- (स) सेवा गुणवत्ता के बीमा आयाम से आप क्या समझते हैं ?

(2)L-5604

(द) मताधिकार क्या है ?

(इ) सेवाओं के मूल्य निर्धारण में चुनौतियों का वर्णन कीजिए ।

(फ) सेवाओं में उपभोक्त संरक्षण संबंधी कानूनों का वर्णन कीजिए ।

2. Describe the meaning and characteristics of Services. Distinguish between marketing of goods and services marketing. **14**
सेवाओं के अर्थ और विशेषताओं का वर्णन कीजिए । माल के विपणन तथा सेवा विपणन में अंतर बताइए ।
3. Distinguish between Expectations and Perception of Customers. State the factors that influence customer expectations of services. **14**
उपभोक्ताओं की उम्मीदों और धारणा में अंतर स्पष्ट कीजिए । उन कारकों का वर्णन कीजिए जो सेवाओं की उम्मीदों को प्रभावित करते हैं ।
4. Explain the various factors influencing choices of service consumers during pre-purchase stage. **14**
खरीद-पूर्व स्तर के दौरान सेवा उपभोक्ताओं की पसंद को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या कीजिए ।
5. Discuss the various approaches to service delivery. Which one is the most appropriate for on-line educational service ? **14**
सेवा देने के विभिन्न उपागमों का वर्णन कीजिए । ऑनलाइन शैक्षिक सेवा के लिए कौनसी सर्वाधिक उपयुक्त है ?
6. Discuss the challenges in pricing of Services. Explain the various pricing strategies that can be used by online retailers of electronic and electrical appliances. **14**

सेवाओं के मूल्य निर्धारण में चुनौतियों की चर्चा कीजिए । विभिन्न मूल्य निर्धारण रणनीतियों की व्याख्या कीजिए जिनका उपयोग इलेक्ट्रॉनिक और विद्युत उपकरणों के ऑनलाइन खुदरा विक्रेताओं द्वारा किया जा जाता है ।

7. Explain the importance of employees in a service organization. Suggest some measures for service organizations to manage their employees during the COVID-19 pandemic. **14**

सेवा संगठन में कर्मचारियों के महत्त्व की व्याख्या कीजिए । कोविड-19 महामारी के समय अपने कर्मचारियों को प्रबंधित करने के लिए सेवा संगठनों के लिए उपायों का सुझाव दीजिए ।

8. Explain the importance of ethical business practices for service organization. Discuss the ethical issues concerning social media. **14**

सेवा संगठन के लिए नैतिक व्यापार प्रयोगों के महत्त्व की व्याख्या कीजिए । सामाजिक मीडिया से संबंधित नैतिक मुद्दों का वर्णन कीजिए ।