

Roll No.

Total Pages : 3

MDQ/M-24

5595

SERVICES MARKETING

Paper–MC–409

Time Allowed : 3 Hours]

[Maximum Marks : 80

Note : Attempt **five** questions in all, Question No. **1** is compulsory. Attempt remaining **four** questions, out of remaining **seven** questions carrying 14 marks each.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रश्न संख्या 1 अनिवार्य है। शेष सात प्रश्नों में से चार प्रश्नों का प्रयास कीजिए। प्रत्येक के 14 अंक हैं।

Compulsory Question (अनिवार्य प्रश्न)

1. Answer the following questions : 6×4=24

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

(a) What are the implications of Inseparability characteristic of services?

सेवाओं की अविभाज्यता विशेषता के निहितार्थ क्या हैं?

(b) What is Zone of Tolerance?

सहनशीलता का क्षेत्र क्या है?

(c) What is Credence Quality?

विश्वसनीयता गुणवत्ता क्या है?

(d) State the non-monetary costs involved in services marketing.

सेवा विपणन में शामिल गैर-मौद्रिक लागत बताइए।

(e) State the role of Publicity in service marketing.

सेवा विपणन में प्रचार की भूमिका बताइए।

(f) State reasons for increasing popularity of Online services.

ऑनलाइन सेवाओं की बढ़ती लोकप्रियता के कारण बताइए।

2. Explain the meaning and characteristics of services. What are the marketing implications of the same? 14

सेवाओं का अर्थ एवं विशेषताएँ समझाइये। इसके विपणन निहितार्थ क्या हैं?

3. Explain various factors influencing Customer expectations of services. State the utility of this knowledge of a service marketer. 14

सेवाओं के प्रति ग्राहकों की अपेक्षाओं को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या कीजिए। एक सेवा विपणक के इस ज्ञान की उपयोगिता बताइए।

4. Discuss the meaning and importance of Relationship marketing. Also discuss the various Customer retention strategies. Give examples also. 14

संबंध विपणन के अर्थ और महत्व पर चर्चा कीजिए। विभिन्न ग्राहक अवधारण रणनीतियों पर भी चर्चा कीजिए। उदाहरण भी दीजिए।

5. Discuss the various challenges involved in Promotion and Communication of services. Also suggest measures to overcome the service intangibility challenge in Communications. 14

सेवाओं के प्रचार और संचार में शामिल विभिन्न चुनौतियों पर चर्चा कीजिए। संचार में सेवा अमूर्तता चुनौतियों पर काबू पाने के उपाय भी सुझाइए।

6. Critically examine the role of Customer contact personnel in a service organization. Also suggest measures to manage these Employees. 14

किसी सेवा संगठन में ग्राहक संपर्क कर्मियों की भूमिका का आलोचनात्मक परीक्षण कीजिए। इन कर्मचारियों को प्रबंधित करने के उपाय भी सुझाइए।

7. Discuss the GAPS model of service quality. Also suggest measures to overcome the various gaps. 14

सेवा गुणवत्ता के गैप मॉडल पर चर्चा कीजिए। विभिन्न गैप को दूर करने के उपाय भी सुझाइए।

8. What are the benefits of Customer participation in creation and delivery of services? Suggest measures for enhancing Customer participation in various services. 14

सेवाओं के निर्माण और वितरण में ग्राहक की भागीदारी के क्या लाभ हैं? विभिन्न सेवाओं में ग्राहक भागीदारी बढ़ाने के उपाय सुझाइए।