



SIXTH SEMESTER B.COM. (CBCS) DEGREE
EXAMINATION, AUGUST/SEPTEMBER 2023
SERVICES MARKETING

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 80

Instructions : 1) Attempt **all** Sections according to **internal** choice.
2) Question No. **13** case study is **compulsory**.

ಸೂಚನೆಗಳು : 1) ಆಂತರಿಕ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.
2) ಹದಿಮೂರನೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ ಕಡ್ಡಾಯ.

SECTION – A

ವಿಭಾಗ - ಅ

Answer **any ten** of the following questions.

(10×2=20)

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಬೇಕಾದ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

1. a) Give the meaning of services marketing.

ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟದ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿರಿ.

b) What is service design ?

ಸೇವಾ ವಿನ್ಯಾಸ ಎಂದರೇನು ?

c) What is relationship marketing ?

ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದರೇನು ?

d) What is online-shopping ?

ಆನ್‌ಲೈನ್-ಶಾಪಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ?

e) What is service quality ?

ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಎಂದರೇನು ?

f) Mention any two requisites of a good brand.

ಒಳ್ಳೆಯ ಮುದ್ರೆಯ ಎರಡು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

g) What is Service Product ?

ಸೇವಾ ವಸ್ತು ಎಂದರೇನು ?



- h) Define service promotion.
ಸೇವಾ ಪ್ರವರ್ತನೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿರಿ.
- i) What is demand based pricing ?
ಬೇಡಿಕೆ ಆಧಾರಿತ ಬೆಲೆ ಎಂದರೇನು ?
- j) Write any two objectives of pricing.
ಬೆಲೆ ನೀತಿಯ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
- k) Mention the components of service triangle.
ಸೇವಾ ತ್ರಿಕೋನದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿರಿ.
- l) What is direct distribution of services ?
ಸೇವೆಗಳ ನೇರ ವಿತರಣೆ ಎಂದರೇನು ?

SECTION – B

ವಿಭಾಗ - ಬ

Answer **any three** of the following questions.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

(3×5=15)

2. Distinguish between services and products.
ಸೇವೆಗಳ ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳ ನಡುವಿನ ಅಂತರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
3. Briefly explain different methods of pricing of services.
ಸೇವೆಗಳ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಕರಣದ ವಿವಿಧ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
4. Explain in brief the stages in new service development process.
ಹೊಸ ರೀತಿಯ ಸೇವಾ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
5. Explain the benefits of electronic channel.
ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗದ ಅನುಕೂಲತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
6. Explain the strategies adopted for service promotion.
ಸೇವಾ ಪ್ರವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
7. Explain the importance of technology in service marketing.
ಸೇವಾ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.

SECTION - C

ವಿಭಾಗ - ಕ

Question No. 13 is **compulsory** (case study). Answer **any two** of the following from the remaining. (3×15=45)

ಪದಮೂರನೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ (ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ). ಉಳಿದವುಗಳಿಂದ ಬೇಕಾದ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

8. Define services marketing and explain the features of services.
ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
9. Explain the service life cycle with a neat diagram.
ಸೇವಾ ಜೀವನ ಚಕ್ರವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಚಿತ್ರದೊಂದಿಗೆ ವಿವರಿಸಿರಿ.
10. What is Franchising ? Explain benefits and challenges of Franchising.
ಫ್ರಾಂಚೈಸಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ? ಫ್ರಾಂಚೈಸಿಂಗ್‌ನ ಅನುಕೂಲತೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
11. Explain the Service Product mix with the help of a neat diagram.
ಸೇವಾ ವಸ್ತುವಿನ ಮಿಶ್ರಣವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಚಿತ್ರದೊಂದಿಗೆ ವಿವರಿಸಿರಿ.
12. Explain the GAP Model of Service quality.
ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ GAP ಮಾದರಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
13. **Case study.**
ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ.

Assume you have newly started a Restaurant business. In this background

- a) What advertising strategies you would like to adopt for its success ?
 - b) What are the unique-services you would like to offer for customer satisfaction ?
 - c) What pricing strategy will you adopt to attract customer ?
- ನೀವು ನೂತನವಾಗಿ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದೀರಿ ಇದರ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ
- a) ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಗೊಳಿಸಲು ಯಾವ ಜಾಹೀರಾತು ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ?
 - b) ನೀವು ಯಾವ ಯಾವ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ?
 - c) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ನೀವು ಯಾವ ಬೆಲೆ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ?