

026COM023 – J – 24 – 3471



SIXTH SEMESTER B.COM. (NEP) DEGREE EXAMINATION, JULY/AUGUST 2024
COMMERCE (DSE)
Services Marketing

Time : 2 Hours]

[Max. Marks : 60

Instructions : 1) Attempt **all** Sections according to **internal** choice.
2) Question No. 11 case study is **compulsory**.

ಸೂಚನೆಗಳು : 1) ಆಂತರಿಕ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಉತ್ತರಿಸಿ.
2) ಹನ್ನೊಂದನೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ ಕಡ್ಡಾಯ.

SECTION – A

ವಿಭಾಗ – ಅ

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

(5×2=10)

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಬೇಕಾದ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

1. a) Define Services Marketing.

ಸೇವೆಗಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿರಿ.

b) What is Service Marketing Mix ?

ಸೇವಾ ಮಾರಾಟ ಮಿಶ್ರಣ ಎಂದರೇನು ?

c) What is Market Research ?

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಎಂದರೇನು ?

d) Write any two features of Service Pricing.

ಸೇವಾ ಬೆಲೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

e) What is Relationship Marketing ?

ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದರೇನು ?

f) What do you mean by Service Promotion ?

ಸೇವಾ ಪ್ರವರ್ತನೆ ಎಂದರೇನು ?

g) What is Service Quality ?

ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಎಂದರೇನು ?

[P.T.O.]



SECTION – B

ವಿಭಾಗ – ಬ

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

(4×5=20)

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

2. Explain in brief the features of Services Marketing.
ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
3. Explain in brief service triangle with a neat diagram.
ಸೇವಾ ತ್ರಿಕೋನವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಚಿತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
4. What is demand based and cost based pricing ? Explain.
ಬೇಡಿಕೆ ಆಧಾರಿತ ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚ ಆಧಾರಿತ ಬೆಲೆ ಎಂದರೇನು ? ವಿವರಿಸಿರಿ.
5. Explain in brief the stages in new service development process.
ಹೊಸ ರೀತಿಯ ಸೇವಾ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
6. What is a brand ? Explain the requisites for good brand.
ಮುದ್ರೆ ಎಂದರೇನು ? ಒಳ್ಳೆಯ ಮುದ್ರೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.

SECTION – C

ವಿಭಾಗ – ಕ

Question No. 11 is **compulsory** (Case study). Answer **any two** of the following from the remaining questions.

(3×10=30)

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

7. What is Service Strategy ? Explain Strategic Planning Process.
ಸೇವಾ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆ ಎಂದರೇನು ? ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
8. Discuss electronic channels. Its benefits and challenges.
ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮ ವಿತರಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಹಾಗೂ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿರಿ.
9. Explain the service life cycle with a neat diagram.
ಸೇವಾ ಜೀವನ ಚಕ್ರವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಚಿತ್ರದೊಂದಿಗೆ ವಿವರಿಸಿರಿ.



10. Explain the GAP model of service quality.

ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ GAP ಮಾದರಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.

11. Case study (**Compulsory**).

ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ (ಕಡ್ಡಾಯ).

Assume that you have newly started a taxi service (car), in this background.

a) What are the factors you would like to emphasis on customer satisfaction ?

b) What promotional strategies you would like to adopt for its success ?

ನೀವು ನೂತನವಾಗಿ ಟ್ಯಾಕ್ಸಿ ಸೇವೆ (car) ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದು, ಇದರ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ

a) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಯಾವ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ತಾವು ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೀರಿ ?

b) ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಗೊಳಿಸಲು ಯಾವ ಪ್ರವರ್ತನ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ?
