

Roll No.

Total Pages : 03

OBCQ/D-20
SERVICE MARKETING
BC-509

26130

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 ।

Compulsory Question (अनिवार्य प्रश्न)

1. Explain the following in brief :

- (i) What is Service Triangle ?
- (ii) Explain Learning Model of Customer Service.
- (iii) Service Innovation Process.
- (iv) Role of Technology in Services
- (v) Service Delivery.

निम्नलिखित की संक्षेप में व्याख्या कीजिए :

- (i) सेवा त्रिकोण से क्या अभिप्राय है ?
- (ii) उपभोक्ता सेवा के अधिगामी मॉडल की व्याख्या कीजिए ।
- (iii) सेवा नवाचार प्रक्रिया
- (iv) सेवा में तकनीक की भूमिका
- (v) सेवा सुपुर्दगी ।

(3)L-26130

1

2. What is Service Marketing ? Why is marketing important in services ? What is its need ?
सेवा विपणन क्या है ? सेवाओं में विपणन क्यों महत्वपूर्ण है व इसकी क्या आवश्यकता है ?
3. What is Consumer Satisfaction ? What does company leverage to satisfy consumer.
उपभोक्ता संतुष्टि क्या है ? उपभोक्ता को सन्तुष्ट करने के लिए कम्पनी क्या करती है ?
4. What do you mean by Segmentation ? What are the bases of segmentation ?
विभक्तिकरण से आप समझते हैं ? विभक्तिकरण के क्या आधार हैं ?
5. What is new Service Development Process ? Explain various steps.
नई सेवा विकास की प्रक्रिया से क्या अभिप्राय है ? उसके चरणों का उल्लेख कीजिए ।
6. What is Physical Evidence ? How this satisfy to the consumer ?
भौतिक स्वरूप क्या है ? यह किस प्रकार उपभोक्ता को सन्तुष्ट करता है ?
7. What is Integrated Service Strategy ? How is it useful ? Discuss the issues involved in it ?
एकीकृत सेवा रणनीति क्या है ? यह कैसे लाभदायक है ? इससे सम्बन्धित मुद्दों का वर्णन कीजिए ।

8. Discuss the various strategies that can be adopted for effective service delivery through intermediaries.

मध्यस्थों द्वारा प्रभावी सेवा के लिए अपनाई जाने वाली रणनीतियों की व्याख्या कीजिए ।

9. What is Integrated Service Strategy ? How is it useful ?

Discuss various issues involved in it.

एकीकृत सेवा रणनीति क्या है ? यह कैसे लाभदायक है ? इसमें निहित विभिन्न तथ्यों का वर्णन कीजिए ।