

**PG-20515**  
**TERM END EXAMINATION – 2020**  
**MBA THIRD YEAR**  
**MARKETING MANAGEMENT**  
**Services Marketing**

[Maximum Marks: 70

*नोट : समय – विश्वविद्यालय समय सारणी के अनुसार /  
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। सभी प्रश्न के अंक समान हैं।*

**Note : Time – According to University Timing.**

*All questions are compulsory. All question carry equal marks.*

1. भारतीय अर्थव्यवस्था में “सेवा–विपणन” की भूमिका का वर्णन उचित उदाहरणों द्वारा कीजिए।  
Describe the roll of “Services-Marketing” in Indian economy. Explain with suitable examples.

**अथवा / OR**

माल के विविध प्रकार कौन से हैं? विपणन में माल के महत्व की व्याख्या कीजिए।

What are types of goods? Explain the importance of goods in marketing.

2. “विपणन–ढांचें” से आप क्या समझते हैं? सेवा व्यवसाय के विपणन–ढांचें को प्रभावित करने वाले घटकों की व्याख्या कीजिए।

What do you understand by “Marketing-Framework”? Explain the factors affecting marketing framework for Service-business.

**अथवा / OR**

“सेवा–उत्पादों” को परिभाषित कीजिए। सेवा–उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की विवेचना कीजिए।

Define “Service-Product”. Explain the main characteristics of service products.

3. “सेवा–उपभोक्ता व्यवहार” से आप क्या समझते हैं? सेवा–विपणन क्षेत्र के उपभोक्ताओं के प्रकार बताइए।

What do you mean by “Service Consumer Behaviour”? Discuss the types of consumers in Service-Marketing field.

**अथवा / OR**

“सेवा–रणनीति” शब्द को परिभाषित कीजिए। आधुनिक विपणन में सेवा–रणनीति के महत्व का वर्णन कीजिए।

Define the term “Service-Strategy”. Explain the importance of Service-Strategy in modern marketing.

4. सेवाओं के विज्ञापन–माध्यम का चयन करते समय आप किन तत्वों को ध्यान में रखेंगे? उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

What factors would you consider in selection of the medium for services advertisement? Explain with examples.

**अथवा / OR**

सेवा–विपणन क्षेत्र के सन्दर्भ में “मांग एवं आपूर्ति प्रबन्धन” के महत्व का वर्णन कीजिए।

Explain the importance of “Demand and Supply Management” in reference to service-marketing sector.

5. आधुनिक सेवा विपणन से आप क्या समझते हैं? इसके उद्गम, विकास एवं चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।

What do you understand by Modern Service Marketing? Explain its origin, growth and challenges.

**अथवा / OR**

वित्तीय–सेवाओं का विपणन क्या है? वित्तीय–सेवा रणनीति तैयार करते समय, ध्यान में रखे जाने वाले कारकों को विस्तार से समझाइये।

What is marketing of Financial-Services? Explain in detail the factors which should be kept in mind while designing of service strategy.

.....XX.....