

Date  
22-09-2024

2336 (A) /M-24  
B.A./B.Com./B.Sc./B.H.Sc./B.B.A./B.C.A.  
Examination. 2024  
THIRD YEAR  
Paper – Vocational Course (A)  
Service Marketing

Time: 2 Hours

Max. Marks 100

Section 'A'

खण्ड 'अ'

(Very Short Answer Type Questions)

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)

**Note:** Attempt any three questions out of five questions.  
(Word limit 50 words)  $3 \times 4 = 12$

नोट: पाँच प्रश्नों में से किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। (शब्द सीमा 50 शब्द)

1. What do you know about service Marketing ?  
सेवा विपणन से आप क्या समझते हैं ?
2. Write the concept of personal selling.  
पर्सनल सेलिंग की अवधारणा को समझाइये।
3. What is Mutual fund service ?  
म्यूचुअल फंड सर्विस क्या है ?

पुराने Paper Download करने के लिए Google पर Search करें या नीचे Click करें 📄📄

[www.CollegeAdhyayan.com](http://www.CollegeAdhyayan.com)

4. What do you know about segment positioning ?  
सेगमेंट पोजिशनिंग से आप क्या समझते हैं ?

5. Explain the concept of Health Care Service.  
हेल्थ केयर सर्विस की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए।

### Section 'B'

#### खण्ड 'ब'

#### (Short Answer Type Questions)

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

**Note:** Attempt any four questions out of six questions.  
(Word limit 200 words)  $4 \times 12 = 48$

नोट: छः प्रश्नों में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। (शब्द सीमा 200 शब्द)

1. Write the distinctive characteristics of service.  
सर्विस के विभिन्न लक्षणों के बारे में लिखिए।

2. Explain service life cycle.  
सर्विस लाइफ साइकल को समझाइए।

3. What do you know about knowledge process Outsourcing service (KPO) ?  
ज्ञान प्रक्रिया आउटसोर्सिंग सेवाओं से आप क्या समझते हैं ?

4. Write the concept of portfolio service.  
पोर्टफोलियो सर्विस की अवधारणा को समझाइये।

5. Write the role of advertising and sales promotion in service industry ?

एक सेवा औद्योगिक क्षेत्र में विज्ञापन एवं सेल्स प्रमोशन की भूमिका के बारे में समझाइए।

6. Write the importance of Service Marketing.  
सर्विस मार्केटिंग के महत्व को समझाइये।

### Section 'C'

#### खण्ड 'स'

#### (Long Answer Type Questions)

(दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

**Note:** Attempt any two questions out of three questions.  
(Word limit 500 words)  $2 \times 20 = 40$

नोट: तीन प्रश्नों में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। (शब्द सीमा 500 शब्द)

1. Explain the various aspects of tageling customers and Building Relationship in detail.  
ग्राहकों को लक्षित करना एवं संबंध बनाने के विभिन्न आयामों को विस्तारपूर्वक समझाइये।

2. Write the various challenges in Distribution of service in detail.  
सेवा के वितरण में आने वाली विभिन्न चुनौतियों के बारे में विस्तार से समझाइये।

3. Explain various Dimension of Business Process Outsourcing (BPO) in detail.

बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग के विभिन्न आयामों को विस्तार से समझाइये।

पुराने Paper Download करने के लिए Google पर Search करें या नीचे Click करें

[www.CollegeAdhyayan.com](http://www.CollegeAdhyayan.com)