

2016

MARKETING OF SERVICES

Paper : 602

Full Marks : 80

Time : 3 hours

*The figures in the margin indicate full marks  
for the questions*

*Answer either in English or in Assamese*

1. Answer the following as directed :  $1 \times 10 = 10$   
তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Service delivery is not a component of service.

( Write True or False )

সেৱা প্ৰদান কৰাটো সেৱাৰ এটা উপাদান নহয়।

( শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা )

(b) The flower of service comprises eight petals in all.

( Write True or False )

সেৱাৰ ফুলৰ মুঠতে আঠোটা পাহি থাকে।

( শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা )

(c) What is the full form of CDV?

CDV-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো কি ?

(d) Give one example of product mix of the Life Insurance Corporation of India.

ভাৰতীয় জীৱন বীমা নিগমৰ পণ্য মিশ্ৰণৰ এটা উদাহৰণ দিয়া।

(e) Which one of the following countries have not changed from being 'goods dominated' to 'service dominated'?

তলৰ কোনখন দেশে 'পণ্য প্ৰাধান্য'ৰ পৰা 'সেৱাৰ প্ৰাধান্য'লৈ পৰিৱৰ্তিত হোৱা নাই?

(i) United States of America

সংযুক্ত আমেৰিকা যুক্তৰাষ্ট্ৰ

(ii) United Kingdom

সংযুক্ত যুক্তৰাজ্য

(iii) Indonesia

ইন্দোনেচিয়া

(iv) Sweden

ছুইডেন

( Choose the correct answer )

( শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা )

- (f) Which one of the following is not included in non-verbal communication skills?

তলৰ কোনটো অ-মৌখিক যোগাযোগৰ কুশলতাৰ অন্তৰ্ভুক্ত নহয় ?

- (i) Body language / শাৰীৰিক ভাষা  
(ii) Facial expression / মুখৰ প্ৰকাশভঙ্গী  
(iii) Touch / স্পৰ্শ  
(iv) Telephonic talk / টেলিফোনৰ কথাবাৰ্তা

( Choose the correct answer )

( শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা )

- (g) Every business exists to satisfy needs and wants of the \_\_\_\_\_.

( Fill in the blank from the following )

\_\_\_\_\_ -ৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু অভাৱ পূৰণ কৰিবলৈ সকলো ধৰণৰ ব্যৱসায় বৰ্তি থাকে।

( তলত দিয়াসমূহৰ পৰা খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা )

- (i) lapsed customers  
বাদ পৰি যোৱা গ্ৰাহক  
(ii) unknown customers  
অজ্ঞাত গ্ৰাহক  
(iii) target customers  
লক্ষ্য বান্ধি লোৱা গ্ৰাহক  
(iv) local customers  
স্থানীয় গ্ৰাহক

- (h) Write one category of foreign tourists who visit hotels.

হোটেলত থকা এক প্ৰকাৰৰ বিদেশী পৰ্যটকৰ নাম লিখা।

- (i) The origin of the word 'tourist' dates back to 1292 AD.

( Write True or False )

Tourist শব্দটোৰ উৎপত্তি ১২৯২ চনতে হৈছিল।

( শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা )

- (j) Write the full form of the term LIPS.

LIPS-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

2. Write short answers to the following : 2×5=10 .

তলত দিয়াসমূহৰ চমু উত্তৰ লিখা :

- (a) Describe two reasons for the growth of the service sector.

সেৱা খণ্ডৰ শ্ৰীবৃদ্ধিৰ দুটা কাৰণ বৰ্ণনা কৰা।

- (b) Write two distinctions between product marketing and service marketing.

পণ্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য লিখা।

- (c) Explain two objectives of pricing.

মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ দুটা উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা কৰা।

(d) What is franchising?

স্বত্ব অর্পিতকৰণ মানে কি ?

(e) Discuss two strategies for enhancing customer participation.

গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ দুটা কৌশল আলোচনা কৰা।

3. Write short answers of any four of the following : 5×4=20

তলৰ যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(a) Discuss five characteristics of a service.

এবিধ সেৱাৰ পাঁচটা লক্ষণ আলোচনা কৰা।

(b) Explain the concepts 'front office' and 'back office' with examples.

উদাহৰণসহ 'সন্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়' ধাৰণা দুটা ব্যাখ্যা কৰা।

(c) What are the major benefits of electronic channels for service companies?

সেৱা খণ্ডৰ কোম্পানীবোৰৰ বাবে বৈদ্যুতিন প্ৰণালীৰ মুখ্য সুবিধাসমূহ কি কি ?

(d) Discuss the stages involved in sales promotion planning.

বিক্ৰীৰ উত্তৰণ পৰিকল্পনাৰ সৈতে জড়িত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(e) What is banking service and who are its users?

বেংকিং সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন ?

(f) Explain the factors leading to the growth of health care services in India.

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ যতন লোৱা সেৱাসমূহৰ শ্ৰীবৃদ্ধিত  
অৰিহণা যোগোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

4. "Proper marketing of services contributes substantially to the process of development." In the light of the statement, discuss the significance of service marketing. 10

"সেৱাৰ সঠিক বজাৰকৰণে উন্নয়নৰ প্ৰক্ৰিয়ালৈ বুজন পৰিমাণে  
অৰিহণা যোগায়।" এই উক্তিটোৰ সন্দৰ্ভত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ  
গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What are the challenges of intangibility? Discuss the challenges in Indian Service Industry. 4+6=10

অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি কি? ভাৰতীয় সেৱা উদ্যোগৰ  
প্ৰত্যাহ্বানসমূহ আলোচনা কৰা।

5. Discuss the various steps involved in developing a new service. 10

এটা নতুন সেৱাৰ বিকাশৰ সৈতে জড়িত বিভিন্ন স্তৰসমূহ  
আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What is employee participation in service? Explain the factors that influence the participation of employees in service encounter.

4+6=10

সেৱাত কৰ্মচাৰীৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি? সেৱাৰ মুখামুখি হওঁতে কৰ্মচাৰীসকলৰ অংশগ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

6. What is information search? Discuss the types of information sources.

4+6=10

তথ্যৰ অনুসন্ধান মানে কি? তথ্যৰ উৎসৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰসমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What is pre-purchase and post-purchase behaviour of customers? State the implications of post-purchase behaviour.

6+4=10

বিক্ৰীৰ পূৰ্বে আৰু বিক্ৰীৰ পিছত গ্ৰাহকৰ আচৰণ মানে কি? বিক্ৰীৰ পিছৰ আচৰণৰ ফলাফলসমূহ উল্লেখ কৰা।

7. Discuss the characteristics of marketing of financial services.

10

বিত্তীয় সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা কৰা।

( 8 )

Or / নাইবা

Discuss in brief the marketing mix for tourism services.

10

পর্যটন সেবার বজাৰকৰণ মিশ্ৰণটো চমুকৈ আলোচনা কৰা ।

\*\*\*