

Total No. of printed pages = 8

4 (Sem-6) MKSR

2018

MARKETING OF SERVICES

Paper : 602

Full Marks – 80

Time – Three hours

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

Answer either in English or in Assamese.

ইংৰাজী অথবা অসমীয়াত উত্তৰ লিখিবা।

1. Answer the following questions as directed :

1×10=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Write one example of new generation services.

নতুন প্ৰজন্ম সেৱাৰ এটা উদাহৰণ দিয়া।

(b) Give one reason for new service development.

নতুন সেৱা উন্নয়নৰ এটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

[Turn over

- (c) The success of a service mostly depends on internal marketing / external marketing. (Choose the correct one)

এটা সেৱাৰ কৃতকাৰ্যতা প্ৰধানকৈ আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণ / বাহ্যিক বজাৰকৰণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। (শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

- (d) The area where employees' action takes place is called _____. (Fill in the blank)

যি স্থানত কৰ্মচাৰীৰ কৰ্ম সম্পাদন হয় তাক _____ বুলি কোৱা হয়। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (e) Write the full form of IRCTC.

IRCTCৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

- (f) In its advertisement for tourism who uses the slogan 'INCREDIBLE INDIA' ?

পৰ্যটনৰ বিজ্ঞাপনৰ বাবে কোনে 'INCREDIBLE INDIA' শ্লোগানটো ব্যৱহাৰ কৰে?

- (g) Mention one product mix of LIC.

ভাৰতীয় জীৱন বীমা নিগমৰ এটা পণ্য মিশ্ৰণ উল্লেখ কৰা।

(h) Introducing a service at low initial price is called –

এটা সেৱাৰ প্ৰচলনৰ বাবে প্ৰাৰম্ভিক কম মূল্য নিৰ্ধাৰণক কি বুলি কোৱা হয়?

(i) Prestige Pricing

মৰ্যাদাপূৰ্ণ দাম নিৰ্ধাৰণ

(ii) Psychological Pricing

মনস্তাত্ত্বিক দাম নিৰ্ধাৰণ

(iii) Penetration Pricing

প্ৰৱেশ / ভেদকাৰী দাম নিৰ্ধাৰণ

(iv) Skimming Pricing

চামনিযুক্ত দাম নিৰ্ধাৰণ

(i) 'Educational counselling' is not included in product mix of Banking Services. (Write true or false)

'শিক্ষা বিষয়ক পৰামৰ্শ দিয়া' বিষয়টো বেংক সেৱাৰ পণ্য মিশ্ৰণৰ অন্তৰ্ভুক্ত নহয়। (শুদ্ধ অথবা অশুদ্ধ লিখা)

(j) In case of Health Care Services consumers exhibit –

HIPS

LIPS

ZIPS

(Select the right option)

স্বাস্থ্য সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত ভোক্তাই তলৰ কোনটো প্ৰদৰ্শন কৰে ?

সমস্যা সমাধান; অধিক জড়িতকৰণ

সমস্যা সমাধানত; কমকৈ জড়িতকৰণ

সমস্যা সমাধানত; শূন্য জড়িতকৰণ

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

2. Shortly answer the following : $2 \times 5 = 10$

তলত দিয়াসমূহৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা :

(a) What is Basic Service Package ?

সেৱাৰ বুনীয়াদী টোপোলা মানে কি?

(b) Mention two sales promotion tools employed by service organisations.

সেৱা খণ্ডৰ সংগঠনসমূহে বিক্ৰি বৃদ্ধিৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা দুটা আহিলা উল্লেখ কৰা।

(c) State any two bases for classification of services with examples.

উদাহৰণসহ সেৱাৰ শ্ৰেণী বিভাজনৰ যি কোনো দুটা আধাৰ উল্লেখ কৰা।

- (d) Discuss two strategies for enhancing employees participation in service marketing.

সেৱাৰ বজাৰকৰণত কৰ্মচাৰীৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰাৰ দুটা কৌশল আলোচনা কৰা।

- (e) What is Service Differentiation ?

সেৱাৰ বিভিন্নতাকৰণ কি ?

3. Write short answer of any *four* of the following :

5×4=20

তলৰ যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

- (a) What are the expanded 3Ps in Service Marketing Mix ? Briefly explain.

সেৱাৰ বজাৰকৰণত সম্প্ৰসাৰিত তিনিটা P কি কি? চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

- (b) Write a short note on eight petals in the flower of service.

সেৱা ফুলৰ আঁঠোটা পাহিৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা।

- (c) What are the steps in consumer pre-purchase decision making stage ?

ক্ৰয় কৰাৰ পূৰ্বে সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ পৰ্যায়ত ভোক্তাই গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপকেইটা কি কি?

- (d) What are the benefits of Franchising for distribution of services ?

সেৱাৰ বিতৰণত স্বত্ব অৰ্পিতকৰণে কি উপকাৰিতা আগবঢ়াই ?

- (e) Based on nationality, classify different types of users of services of hotel industry.

ৰাষ্ট্ৰীয়তাবাদৰ আধাৰত হোটেল উদ্যোগৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰা বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ভোক্তাৰ শ্ৰেণী বিভাজন দেখুওৱা।

- (f) Write about front office and back office in the service system.

সেৱা পদ্ধতিত 'সম্মুখ কাৰ্যালয় আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়'ৰ বিষয়ে লিখা।

4. With reference to marketing, explain the various activities undertaken by service sector in India.

10

বজাৰকৰণৰ প্ৰসঙ্গৰে ভাৰতবৰ্ষৰ সেৱা খণ্ডই সাঙুৰি লোৱা বিভিন্ন কাৰ্য্যৱলী ব্যাখ্যা কৰা।

Or / নাইবা

Discuss the essential steps in the process of development of a new service.

এক নতুন সেৱাৰ উদ্ভৱণ প্ৰক্ৰিয়াত আৱশ্যকীয় পদক্ষেপসমূহ আলোচনা কৰা।

5. What are the challenges of intangibility in service industry ?

Differentiate between goods and service marketing.

4+6=10

সেৱা উদ্যোগত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি কি?

দ্রব্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ পাৰ্থক্য নিৰ্ণয় কৰা।

Or / নাইবা

“Marketing of services draw the attention on decisions related to the level of product”.

In the light of the statement discuss the various levels of service products.

“সেৱাৰ বজাৰকৰণে পণ্যৰ বিভিন্ন স্তৰ সন্দৰ্ভত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণত মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰে।”

— উক্ত উক্তিৰ আধাৰত সেৱাৰ বিভিন্ন স্তৰ সন্দৰ্ভত আলোচনা কৰা।

6. What is information search ? Discuss the types of sources of information the customers may refer for making a purchase decision. 2+8=10

তথ্যৰ অনুসন্ধান মানে কি? গ্ৰাহকে ক্ৰয় কৰাৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণৰ বাবে নিৰ্ভৰ কৰা বিভিন্ন তথ্যৰ উৎসসমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What is service evaluation ?

Explain the roles of customers in evaluating of a service experience. 3+7=10

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি?

সেৱাৰ অভিজ্ঞতা মূল্যায়নত গ্ৰাহক সকলে পালন কৰা ভূমিকাসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

7. Explain the concept of 'Tourist'.

Discuss in brief the marketing mix for tourism services. 2+8=10

'পৰ্যটক'ৰ ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা।

পৰ্যটন সেৱাৰ বজাৰকৰণ মিশ্ৰণটো চমুকৈ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What are the different market segments for transportation service in India ?

Give a brief account of market segmentation of Indian Railways. 5+5=10

ভাৰতবৰ্ষত পৰিবহন সেৱাৰ বিভিন্ন বজাৰ বিভাজনসমূহ কি কি?

ভাৰতীয় ৰেল সেৱাৰ বজাৰ বিভাজনৰ এটি চমু হিচাপ দাঙি ধৰা।