Or (अथवा)

5. What do you mean by segmentation ? What are the bases for segmentation ?

विभाजन से आपका क्या तात्पर्य है ? विभाजन के आधार क्या हैं ?

Unit III (इकाई III)

6. What do you mean by SERVQUAL ? Describe the various steps in detail.

SERVQUAL से आपका क्या तात्पर्य है ? विभिन्न चरणों का विस्तार से वर्णन कीजिए ।

Or (अथवा)

7. Write short notes on the following :

(a) Role of employees in services

(b) Customer retention strategies

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) सेवाओं में कर्मचारियों की भूमिका

(ब) ग्राहक प्रतिधारण रणनीतियाँ

No. of Printed Pages : 05 Roll No. .....

53664

B.B.A-(NEP-2020)

EXAMINATION, 2026

(Fourth Semester)

(Regular Only)

MARKETING OF SERVICES

Time : 3 Hours] [*Maximum Marks : 70*

Before answering the question-paper, candidates must ensure that they have been supplied with correct and complete question-paper. No complaint, in this regard will be entertained after the examination.

Note : Attempt *Five* questions in all, selecting *one* question from each Unit. Q. No. **1** is compulsory. All questions carry equal marks.

प्रत्येक इकाई से **एक** प्रश्न चुनते हुए, कुल **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न क्र. **1** अनिवार्य है । सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

Compulsory Question (अनिवार्य प्रश्न)

1. Attempt all questions :

(i) Define services marketing.

(ii) Explain the concept of undifferentiated marketing.

(iii) Discuss the concept of CRM.

(iv) What is integrated marketing communication ?

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(i) सेवा विपणन को परिभाषित कीजिए ।

(ii) अविभेदित विपणन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए ।

(iii) सी.आर.एम. की अवधारणा पर चर्चा कीजिए ।

(iv) एकीकृत विपणन संचार क्या है ?

Unit I (इकाई I)

2. What do you mean by services ? Discuss the important characteristics of services with suitable examples. Also discuss the reasons for growth of services marketing.

सेवाओं से आपका क्या तात्पर्य है ? उपयुक्त उदाहरणों सहित सेवाओं की महत्वपूर्ण विशेषताओं पर चर्चा कीजिए । सेवा विपणन के विकास के कारणों पर भी चर्चा कीजिए ।

Or (अथवा)

3. Write short notes on the following :

(a) Service triangle

(b) Service marketing environment.

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) सेवा त्रिभुज

(ब) सेवा विपणन परिवेश ।

Unit II (इकाई II)

4. Define the term new service development process and explain the various steps to innovation.

नई सेवा विकास प्रक्रिया को परिभाषित कीजिए और नवाचार के विभिन्न चरणों को स्पष्ट कीजिए ।

Unit IV (इकाई IV)

8. Define pricing of services. Explain the various approaches to the pricing of services.

सेवाओं के मूल्य निर्धारण को परिभाषित कीजिए । सेवाओं के मूल्य निर्धारण के विभिन्न दृष्टिकोणों की व्याख्या कीजिए ।

Or (अथवा)

9. What is service distribution ? Explain the various service distribution channels.

सेवा वितरण क्या है ? विभिन्न सेवा वितरण चौनलों की व्याख्या कीजिए ।

❖❖❖❖❖❖❖

Unit IV (इकाई IV)

8. Define pricing of services. Explain the various approaches to the pricing of services.

सेवाओं के मूल्य निर्धारण को परिभाषित कीजिए । सेवाओं के मूल्य निर्धारण के विभिन्न दृष्टिकोणों की व्याख्या कीजिए ।

Or (अथवा)

9. What is service distribution ? Explain the various service distribution channels.

सेवा वितरण क्या है ? विभिन्न सेवा वितरण चौनलों की व्याख्या कीजिए ।

❖❖❖❖❖❖❖