5. Write notes on the following :

(a) SERVQUAL model

(b) GAP model.

निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) SERVQUAL मॉडल

(ब) GAP मॉडल ।

Unit III (इकाई III)

6. Differentiate Internal and Interactive marketing with suitable examples.

आंतरिक और इंटरैक्टिव विपणन के बीच अंतर उपयुक्त उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए ।

7. Explain the role of Marketing environment for Services marketing.

सेवाओं के विपणन में विपणन वातावरण की भूमिका को समझाइये ।

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

55673

M.B.A. (Executive)/M.B.A. (NEP-2020)

EXAMINATION, 2026

(Fourth Semester)

SERVICE MARKETING

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 में 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. Write short notes on the following :

(a) Service Marketing

(b) Marketing Mix

(c) Interactive Marketing

(d) Service Positioning.

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) सेवा विपणन

(ब) विपणन मिश्रण

(स) इंटरैक्टिव विपणन

(द) सेवा स्थिति निर्धारण ।

Unit I (इकाई I)

2. Explain in detail the concept of Service Marketing. Also explain the role of Service Sector in Indian Economic Growth.

सेवा विपणन की अवधारणा को विस्तार से समझाइये । साथ ही, भारतीय आर्थिक विकास में सेवा क्षेत्र की भूमिका को भी स्पष्ट कीजिए ।

3. "Service sector is growing slowly in India", Explain the reason for this.

"भारत में सेवा क्षेत्र धीमी गति से बढ़ रहा है", इसका कारण स्पष्ट कीजिए ।

Unit II (इकाई II)

4. Write a note on Service Marketing Mix with its characteristics and functions.

सेवा विपणन मिश्रण पर, उसकी विशेषताओं और कार्यों सहित, एक टिप्पणी लिखिए ।

Unit IV (इकाई IV)

8. Explain in detail Service Recovery. Also explain the strategies to do it.

सेवा सुधार को विस्तार से समझाइये । साथ ही, इसे करने की रणनीतियों को भी स्पष्ट कीजिए ।

9. Write a note on Relationship marketing with its benefits.

सम्बन्ध विपणन पर, उसके लाभों सहित, एक टिप्पणी लिखिए ।

❖❖❖❖❖❖❖

Unit IV (इकाई IV)

8. Explain in detail Service Recovery. Also explain the strategies to do it.

सेवा सुधार को विस्तार से समझाइये । साथ ही, इसे करने की रणनीतियों को भी स्पष्ट कीजिए ।

9. Write a note on Relationship marketing with its benefits.

सम्बन्ध विपणन पर, उसके लाभों सहित, एक टिप्पणी लिखिए ।

❖❖❖❖❖❖❖