

F-1686

Sub. Code
7BCCA4

U.G. DEGREE EXAMINATION, APRIL 2019

Commerce with Computer Application

Allied — SERVICES MARKETING

(CBCS – 2017 onwards)

Time : 3 Hours

Maximum : 75 Marks

Part A

(10 × 2 = 20)

Answer **all** questions.

1. What is service marketing?

சேவை சந்தையிடல் என்றால் என்ன?

2. State the types of service marketing.

சேவை சந்தையிடலின் வகைகளை எழுதுக.

3. What is service marketing mix?

சேவை சந்தை கலவை என்றால் என்ன?

4. What is service process?

சேவை முறை என்றால் என்ன?

5. Define Customer Retention.

நுகர்வோரை தக்கவைத்தல் வரைவிலக்கணம் தருக.

6. What is service promotion?

சேவை பெருக்கம் என்றால் என்ன?

7. Define service quality gap.

சேவை தரத்தின் இடைவெளிகள் வரைவிலக்கணம் தருக.

8. State the elements of promotion mix for services.

சேவை பெருக்க கலவையின் கூறுகளை எழுதுக.

9. What is service quality?

சேவை தரம் என்றால் என்ன?

10. What is Tourism Marketing?

சுற்றுலா சந்தையிடுதல் என்றால் என்ன?

Part B

(5 × 5 = 25)

Answer **all** questions, choosing either (a) or (b).

11. (a) Explain various types of services.

சேவைகளில் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

Or

(b) State the difference between services and products.

சேவை மற்றும் பொருட்கள் இடையிலான வேறுபாடுகளை விளக்குக.

12. (a) State the emerging trends in service marketing.

சேவை சந்தையிடலின் பரிணாம வளர்ச்சி பற்றி எழுதுக.

Or

(b) State the importance of pricing.

விலை நிர்ணயித்தல் முக்கியத்துவத்தை விவரி.

13. (a) Write short note on quality gaps.

தரத்தின் இடைவெளிகள் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

Or

- (b) State the characteristics of financial services.

நிதி சேவையின் பண்புகளை விளக்குக.

14. (a) Explain the service of a product.

பொருளின் சேவைகள் பற்றி விளக்குக.

Or

- (b) What are the benefits of marketing segmentation in service marketing?

சேவை சந்தை பிரிவிடலின் நன்மைகள் யாவை?

15. (a) Write short note on Bank marketing.

வங்கி சந்தையிடல் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

Or

- (b) Write short note on marketing of services.

சந்தையிடல் சேவை பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

Part C

(3 × 10 = 30)

Answer any **three** questions.

16. Explain the characteristics of services.

சேவையின் பண்புகளை பற்றி விளக்குக.

17. Explain the seven P's in service marketing mix.

சேவை சந்தை கலவையின் “7P” க்கள் யாவை?

18. Explain the service life cycle concept.

சேவையின் வாழ்க்கை சுழற்சியின் கருத்தை விளக்குக.

19. What are the functions of intermediaries in service firms?

சேவை நிறுவனத்தில் இடைதரகர்களுக்கான பணிகளை விளக்குக.

20. How to market an Airline explain?

விமானச் சந்தையிடல் முறையினைப் பற்றி விளக்குக.
