

F-2702

Sub. Code

7BCCA4

U.G. DEGREE EXAMINATION, NOVEMBER 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. Define service marketing.

சேவை சந்தையிடல் வரைவிலக்கணம் தருக.

2. What is a product?

பொருள் என்றால் என்ன?

3. Define pricing.

விலை என்றால் என்ன?

4. State different types of pricing of a product.

பொருட்களின் விலை நிர்ணயித்தல் வகைகளை எழுதுக.

5. What is service process?

சேவை முறை என்றால் என்ன?

6. What is service promotion?

சேவை பெருக்கம் என்றால் என்ன?

7. What is marketing segmentation?

சந்தைபிரிவிடல் என்றால் என்ன?

8. What are new product?

புதிய பொருள் என்றால் என்ன?

9. What are quality gap?

தரத்தின் இடைவெளிகள் யாவை?

10. Define customer.

நுகர்வோர் வரைவிலக்கணம் தருக.

Part B

(5 × 5 = 25)

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

11. (a) State the different between service and products.

சேவை மற்றும் பொருட்களின் இடையேயுள்ள வேறுபாடுகளை விவரி.

Or

(b) State the characteristics of services.

சேவையின் பண்புகளை பற்றி விவரி.

12. (a) State the different types of pricing.

விலை நிர்ணயித்தல் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

Or

(b) Write short note on few service sectors.

சில சேவை துறைகளைப் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

13. (a) What is the role of positioning?
நிலையாக்குதலின் பங்குகள் யாவை?

Or

- (b) Explain the causes for service quality gap.
சேவை தர இடைவெளியின் காரணங்களை விவரி.

14. (a) What are the benefits of consumer retention?
வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைத்தலின் நன்மைகளை கூறுக.

Or

- (b) Explain the stages in service life cycle.
சேவையின் வாழ்க்கை சுழற்சி நிலைகளை விளக்குக.

15. (a) Write short note on tourism marketing.
சற்றுலா சந்தையிடுதல் 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. What are the various kinds of services?
சேவைகளின் வகைகள் யாவை?
17. Discuss about the seven P's in service marketing mix.
சேவை சந்தை கலவையின் க்கள் "7P" பற்றி விவாதிக்க.
18. State the emerging trends in service marketing.
சேவை சந்தையிடலின் பரிணாம வளர்ச்சியை பற்றி கூறுக.

19. Explain the designing and delivering of services.

சேவையின் வடிவமைப்பு மற்றும் ஒப்படைப்பை விளக்குக.

20. Explain the Hospital marketing in detail.

மருத்துவமனை சந்தையிடல் பற்றி விரிவாக விளக்குக.
