

F-6185

Sub. Code

7BCCA4

U.G. DEGREE EXAMINATION, NOVEMBER 2021

Commerce with Computer Applications

Allied: SERVICES MARKETING

(CBCS – 2017 onwards)

Time : 3 Hours

Maximum : 75 Marks

Part A

(10 × 2 = 20)

Answer **all** questions.

1. What you mean by service marketing?
சேவை மார்க்கெட்டிங் என்றால் என்ன?
2. Classify services.
சேவைகளை வகைப்படுத்தவும்.
3. List the significance of service marketing.
சேவை சந்தைப்படுத்தல் முக்கியத்துவத்தை பட்டியலிடுங்கள்.
4. What is service product?
சேவை தயாரிப்பு என்றால் என்ன?
5. List the 7P's of marketing mix in service marketing.
சேவை மார்க்கெட்டில் 7P யை பட்டியலிடுக.
6. Write short note on service of people.
மக்களின் சேவை பற்றி குறிப்பு எழுதுக.

7. Discuss the any two different types of users of the tourism services.

சுற்றுலா சேவைகளின் இரண்டு வெவ்வேறு வகையான பயனர்களைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

8. What is globalisation of services?

சேவைகள் உலகமயமாக்கல் என்றால் என்ன?

9. Write a short note of hospital marketing?

மருத்துவமனையின் மார்கெட்டிங் ஒரு குறுகிய குறிப்பு எழுதுக.

10. What is quality of service?

சேவையில் தரம் என்றால் என்ன?

Part B

(5 × 5 = 25)

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

11. (a) Explain the any seven characteristics of services.

சேவைகளின் ஏழு பண்புகளையும் விளக்குங்கள்.

Or

- (b) Distinguish between the service and products.

சேவைக்கும் பொருட்களுக்கும் இடையே வேறுபாட்டை கண்டறி.

12. (a) What are the various methods of pricing for service product?

சேவை தயாரிப்புக்கான விலை நிர்ணயம் செய்யும் முறைகளை கூறுக.

Or

- (b) Discuss the strategies for managing demand and supply.

தேவை மற்றும் விநியோகத்தை நிர்வகிப்பதற்கான உத்திகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

13. (a) Explain the scope of service promotion.

சேவையை மேம்படுத்துவதற்கான நோக்கம் என்ன?

Or

- (b) Explain the functions of intermediaries in service firms.

சேவை நிறுவனங்களில் இடைத்தரகர்களின் செயல்பாடுகளை விளக்குக.

14. (a) State the strategies of marketing in services.

சேவைகளில் மார்க்கெட்டிங் திட்டங்களை எழுதுக.

Or

- (b) What are the unique features of tourism services?

சுற்றுலா சேவைகளின் தனித்துவமான அம்சங்கள் யாவை?

15. (a) Explain the main services of banking marketing.

வங்கி சேவை சந்தைப்படுத்தலின் முக்கிய சேவைகளை விளக்கு.

Or

- (b) What are the advantages of tourism marketing?

சுற்றுலா சந்தைப்படுத்துதலின் நன்மைகள் என்ன?

Part C

(3 × 10 = 30)

Answer any **three** questions.

16. Explain the benefits of service marketing management.

சேவை மார்க்கெட்டிங் நிர்வாகத்தின் நன்மைகளை விளக்குக.

17. List the significance of service marketing in promotional activities.

சேவை சந்தைப்படுத்தலில் ஊக்கி செயல்பாடுகளின் முக்கியத்துவத்தை பட்டியலிடுக.

18. Design a service marketing mix for entertainment services.

பொழுதுபோக்கு சேவைகளுக்காக ஒரு சேவை சந்தைப்படுத்தல் கலவையை வடிவமைக்கவும்.

19. What are characteristics of physical evidence of service marketing?

சேவைமார்க்கெட்டிங் குறித்த உடல் ரீதியான சான்றுகளின் பண்புகள் என்ன?

20. Define quality. Analyze causes of service quality.

தரத்தை வரையறுக்கவும். சேவை தரத்திற்கான காரணங்களை பகுப்பாய்வு செய்யுங்கள்.