

UG-623

BBAM-33

**B.B.A. DEGREE EXAMINATION —
JUNE 2018.**

Third Year

Marketing Management

SERVICES MARKETING

Time : 3 hours

Maximum marks : 75

PART A — (3 × 5 = 15 marks)

Answer any **THREE** questions.

All questions carry equal marks.

1. What are the stages in the evaluation of services marketing?

சேவைகள் சந்தையின் மதிப்பீட்டு நிலை என்ன?

2. What is the role of positioning in services marketing?

சேவை சந்தையின் நிலை என்ன?

3. What is mean by the physical evidence in services marketing mix?

சேவை சந்தை கலவையில் உள்ள உடல் ஆதாரம் சான்றுகள் என்ன?

4. Explain the impact of information technology in service delivery.

சேவை வழங்கலில் தகவல் தொழில் நுட்பத்தின் தாக்கத்தை விளக்குக.

5. What are the process of customer retention?

வாடிக்கையாளர் நிலைவுறுத்தல் செயல்முறை என்றால் என்ன?

PART B — (4 × 15 = 60 marks)

Answer any FOUR questions.

All questions carry equal marks.

6. What do you mean by marketing service? What are the reasons for the growth in the service market?

சேவை சந்தை மூலம் அறிவது என்ன? சேவை சந்தையின் வளர்ச்சிக்கு என்ன காரணங்கள் உள்ளன.

7. How low services segmentation is differed from goods marketing segmentation?

சேவை சந்தை பிரிவுகளிலிருந்து சேவைகள் பிரிவு எவ்வாறு மாறுபடுகிறது?

8. Discuss the various methods in pricing the services.

சேவை விலை நிர்ணயிப்பதில் பல்வேறு முறைகள் பற்றி விவாதிக்கவும்.

9. Explain the various types of channel practices in service marketing.

சேவை சந்தையின் பல்வேறு வழிமுறைகளை விளக்குக.

10. Write short notes on

- (a) product
- (b) price
- (c) people
- (d) promotion
- (e) place.

சிறு குறிப்பு வரைக.

- (அ) உற்பத்தி
- (ஆ) விலை
- (இ) மக்கள்
- (ஈ) உயர்வு
- (உ) இடம்.

11. List out the types of people involved in services.

சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட நபர்களின் பட்டியலை பட்டியலிடுக.

12. Discuss the latest trends in service marketing.

சேவை சந்தையின் சமீபத்திய போக்குகள் பற்றி விவரி.
