

3-2-24

[Total No. of Pages : 3

**BCGSM - SN501**

B.Com. (Genl.) DEGREE EXAMINATION, JANUARY - 2024

**MARKETING**

**Service Marketing**

(Semester-V) (CBCS Pattern) (Regular)

(w.e.f. 2020-2021 Admitted Batch)

**Time : 3 Hours**

**Max. Marks : 75**

**SECTION - A**

Answer any five of the following.

(5 × 5 = 25)

1. Insurance

బీమా

2. Education Services

విద్యా సేవలు

3. Banking Service

బ్యాంకింగ్ సేవ

4. Consumer

వినియోగదారుడు

5. Customer Response

వినియోగదారు ప్రతిస్పందన

S-1812

[1]

[P.T.O.]

## BCGSM - SN501

6. Segmentation

సిగ్మెంటేషన్

7. Service flexibility

సేవా సౌలభ్యం

8. Capacity and demand

సామర్థ్యం మరియు డిమాండ్

### SECTION - B

Answer any five questions.

(5×10=50)

9. Explain the nature, scope and characteristics of Service.

సేవ యొక్క స్వభావము మరియు లక్షణాలను వివరించుము.

10. Discuss the reasons for the growth of Service Sector.

సేవా రంగం వృద్ధికి గల కారణాలను చర్చించుము.

11. Describe Segmentation Strategies in Service Marketing.

సేవా మార్కెటింగ్‌లో విభజన దశలను వివరించుము.

## BCGSM - SN501

12. Explain the Role of Customer in Service Delivery.

సర్వీస్ డెలివరీలో కస్టమర్ పాత్రను వివరించుము.

13. Explain the concept of Service Leadership and Service Vision.

సేవా నాయకత్వం మరియు సేవా ప్రాంతం యొక్క భావనను వివరించుము.

14. Explain the need, importance and types of new services.

కొత్త సేవల అవశ్యకత మరియు రకాలను వివరించుము.

15. What strategies are required to meet demand for services?

సేవల డిమాండును అందుకొనుటకు కావలసిన వ్యూహాలేవి.

16. Suggest measures to handle Conflict in Services.

సేవలలో వివాదాల పరిష్కారాలకు మార్గాలను సూచించుము.

