

21. What is price mix? Explain the different pricing strategies followed by service sector.

விலைக் கலவை என்றால் என்ன? சேவை பகுதியில் பின்பற்றக்கூடிய பல்வேறு விலை யுக்திகளை விவரி.

22. Comment on the instrumentality of personal selling in promoting the financial services.

நிதியியல் சேவையை மேம்படுத்துவதில் உள்ள நேரடி விற்பனைக்கான யுக்தியை விவரி.

23. What do you mean by marketing communication services? Justify with suitable examples the reason behind implementing the marketing principles in the communication organisation.

சந்தையியலின் தகவல் சேவை என்றால் என்ன? தகவல் அமைப்பில் நடைமுறைபடுத்துவதற்கான சந்தையியலின் மூலக்கூறுகளை தகுந்த உதாரணத்துடன் நிரூபித்துக் காட்டு.

24. Explain the importance of CRM and relationship marketing in the service organisations.

சேவை அமைப்பு முறையில் உள்ள நுகர்வோர் தொடர்பு மேலாண்மை மற்றும் சந்தையியல் தொடர்பின் முக்கியத்துவத்தை விளக்குக.

4

72216/MAM6Y/  
BPM6C

III BBA → Service Marketing

APRIL 2018

72216/MAM6Y/  
BPM6C

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. State the meaning of service marketing.  
சேவை சந்தையியலின் பொருளை குறிப்பிடுக.
2. State the concept of segmentation.  
பகுப்பாய்வின் கோட்பாட்டினை விவரி.
3. Define advertising.  
விளம்பரம் என்பதன் இலக்கணம் தருக.
4. Briefly state the characteristics of tourism industry.  
சுற்றுலா தொழிலின் சிறப்பியல்புகளை சுருக்கமாக விவரி.
5. What is meant by marketing of financial services?  
நிதியியல் சேவையின் சந்தையியல் என்றால் என்ன?
6. What is meant by product development.  
பொருள் வளர்ச்சியின் தகுந்த பொருள் தருக.
7. What are unique features of consultancy services.  
ஆலோசனை சேவையின் முக்கிய சிறப்பியல்புகள் யாவை?

8. State the significance of after sales service.  
விற்பனை பின்பு சேவையின் தன்மையை குறிப்பிடுக.
9. What is the relevance of quality to the service generating organisation.  
சேவை அமைப்பிற்கு வரக்கூடிய தரத் தன்மை என்பது என்ன?
10. What are the pricing objectives of service organisation?  
சேவை அமைப்பின் விலை நோக்கங்கள் யாவை?
11. Define the term relationship marketing.  
சந்தையியல் தொடர்பு என்பதன் இலக்கணம் தருக.
12. State the main products in hospital marketing.  
மருத்துவமனை சந்தையியலில் உள்ள முக்கிய பொருள்களை குறிப்பிடுக.

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the service marketing concept in detail.  
சேவை சந்தையியலின் கோட்பாட்டினை விரிவாக விவரி.
14. Classify and explain services.  
சேவை என்பதனை வகைப்படுத்தி விவரி.

2

72216/MAM6Y/  
BPM6C

15. "Market segmentation recognises that services of a firm cannot be all things to every one". Discuss.  
"நிறுவன சேவைகளின் சந்தை பகுப்பாய்வின் ஏற்பினை ஒவ்வொன்றிலும் உள்ள அனைத்து பொருள்களுக்கும் முடியாது" என்பதை விவரி.
16. State the distinction between advertising and sales promotion.  
விளம்பரம் மற்றும் விற்பனை மேம்பாட்டிற்கு இடையேயான வேறுபாட்டினை குறிப்பிடுக.
17. Why were services such as the supply of electricity, water etc kept under public utilities.  
பொதுப் பயன்பாட்டின் கீழ் பராமரிக்கக்கூடிய மின்சாரம் மற்றும் தண்ணீர் அளிப்பதற்கு சேவைகள் ஏன்?
18. Explain the different types of users of the tourism services.  
சுற்றுலா சேவையின் பல்வேறு வகையான பயன்பாட்டாளர்களை விவரி.
19. Explain the marketing mix of a professional service provider.  
பணி சேவை அளிப்பவரின் சந்தை கலவையினை விவரி.

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Bring out the features of services.  
சேவையின் சிறப்பியல்புகளை வெளிக் கொணர்க.

3

72216/MAM6Y/  
BPM6C