

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Briefly explain the advertising media for promoting services.

சேவை மேம்பாட்டிற்கான விளம்பர சாதனத்தினை சுருக்கமாக விவரி.

21. How can the demand be managed for different capacity situations?

பல்வேறு திறன் நிலைகளில் அளிப்பு எவ்வாறு மேலாண்மை செய்யப்படுகிறது?

22. Bring out the differences between internal marketing and external marketing.

உள்சந்தை மற்றும் வெளிச்சந்தைக்கும் இடையேயான வேறுபாட்டினை வெளிக் கொணர்.

23. Explain the different types of users of the tourism services.

சுற்றுலா சேவையின் பல்வேறு வகையான பயன்பாட்டாளர்களை விவரி.

24. Justify the need for applying marketing strategies in the financial service sector.

நிதியியல் சேவை துறையில் சந்தையியல் யுத்திகளை அமுல்படுத்துவதற்கான தேவையினை நிரூபித்துக்காட்டுக.

APRIL 2017

72216/MAM6Y/
BPM6C

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What do you mean by services marketing?

சேவை சந்தையியல் என்றால் என்ன?

2. Give the various classification of services.

சேவைகளின் பல்வேறு பகுப்புக்களை தருக.

3. Mention the elements of services marketing mix.

சேவை சந்தையியல் கலவையின் மூலக்கூறுகளை குறிப்பிடுக.

4. State the reasons for extended marketing mix for services.

சேவை சந்தையியல் கலவைக்கான காரணங்களை குறிப்பிடுக.

5. What do you mean by sharing capacity?

பங்கு திறன் என்றால் என்ன?

6. Give the meaning of internal marketing.

உள் சந்தை என்பதன் பொருள் தருக.

7. What do you understand by customer relationship management?

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை பற்றி நீவிர் அறிவது யாது?

8. What is quality of service?

தர சேவை என்றால் என்ன?

9. Write a note on perceived quality of service.

எதிர்பார்க்கப்பட்ட தரமான சேவை என்பதை பற்றி ஓர் குறிப்பு வரைக.

10. What are the unique features of tourism services?

சுற்றுலா சேவையின் சிறப்பான இயல்புகள் யாவை?

11. What do you mean by marketing of financial service?

நிதியியல் சேவைக்கான சந்தையியல் என்றால் என்ன?

12. What do you mean by public utility?

பொதுப் பயன்பாடு என்றால் என்ன?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the characteristics of services.

சேவைகளின் குணாதிசயங்களை விவரி.

14. Explain the pricing strategies to be adopted when a new service is introduced.

புதிய சேவையை அறிமுகப்படுத்தும் பொழுது எந்த விலை யுத்தியை பின்பற்றப்பட வேண்டும் என்பதை விவரி.

15. Explain the types of physical evidences.

பௌதிக சான்றாய்வின் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

16. Explain how CRM is successfully implemented in service industries.

சேவை தொழிற்சாலையில் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையினை எவ்வாறு வெற்றிகரமாக செயல்படுத்த முடியும் என்பதை விவரி.

17. Describe briefly the gaps in service quality.

தரமான சேவையின் இடைவெளியினை சுருக்கமாக விவரி.

18. Explain the marketing mix of a professional service provider.

பணி சேவை ஆற்றுவவரின் சந்தை கலவையினை விவரி.

19. Explain the different hospitality services of marketing.

சந்தையியல் சேவைக்கான பல்வேறு விருந்தோம்பல்களை விவரி.