

APRIL 2021

72216/MAM6Y/BPM6C

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Classify services.
சேவையினை வகைப்படுத்துக.
2. What are the unique features of consultancy services?
ஆலோசனை சேவையின் சிறப்பியல்புகளை விவரி.
3. What are the pricing objectives of service organization?
சேவை அமைப்பின் விலையியல் நோக்கங்கள் யாவை?
4. What do you mean by insurance marketing?
காப்பீட்டு சந்தையியல் என்றால் என்ன?
5. Give the meaning of relationship marketing.
சந்தையியல் தொடர்பு என்பதன் பொருள் தருக.
6. State the characteristics of Tourism industry.
சுற்றுலா துறையின் சிறப்பியல்புகளை குறிப்பிடுக.

7. What is demographic segmentation?
மக்கள் வகைபாடு என்றால் என்ன?
8. Define the term product development.
பொருள் வளர்ச்சி என்பதன் இலக்கணம் தருக.
9. What is marketing mix?
சந்தையியல் கலவை என்றால் என்ன?
10. State the significance of after sales service.
விற்பனை சேவைக்குப்பின் தன்மையினை குறிப்பிடுக.
11. What is service blue printing?
சேவை அச்சுபடிவம் என்றால் என்ன?
12. What are the factors, which influence service quality?
சேவை தரத்தில் பாதிக்கக்கூடிய காரணிகள் யாவை?

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. State the significance of services marketing.
சேவை சந்தையியலின் தன்மையினை குறிப்பிடுக.
14. Formulate a marketing mix for a few select services.
தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட ஒரு சில சேவைகளின் சந்தையியல் கலவையினை கணக்கிடுக.

2 72216/MAM6Y/BPM6C

15. What is pricing? Briefly explain the key pricing concepts.

விலையியல் என்றால் என்ன? விலையியல் கோட்பாட்டினை சுருக்கமாக விவரி.

16. What do you mean by quality control? Explain the importance of quality control to the service organisation.

தரக்கட்டுப்பாடு என்றால் என்ன? சேவை அமைப்பில் உள்ள தரக்கட்டுப்பாட்டின் முக்கியத்துவத்தினை விவரி.

17. Explain the importance of CRM and relationship marketing in service organisation.

சேவை அமைப்பில் உள்ள நுகர்வோர் தொடர்பு மேலாண்மை மற்றும் சந்தையியல் தொடர்பின் முக்கியத்துவத்தினை விவரி.

18. Explain the advantages of mutual fund.

பரஸ்பர நிதியின் நன்மைகளை விவரி.

19. State the marketing mix elements for the telecommunication services.

தொலை தகவல் தொடர்பு சேவைகளின் சந்தையியல் கலவை மூலக்கூறுகளை குறிப்பிடுக.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Discuss the characteristics of services marketing.

சேவை சந்தையியலின் சிறப்பியல்புகளை விவரி.

3 72216/MAM6Y/BPM6C

21. Explain the different stages in the development of new services.

புதிய சேவை வளர்ச்சியின் பல்வேறு நிலைகளை விவரி.

22. Describe the major steps in effective communication.

பயனுள்ள தகவல்முறையின் பல்வேறு நிலைகளை விவரி.

23. Explain the role of 'Package Tours' in the promotion of tourism.

சுற்றுலா மேம்பாட்டில் உள்ள கட்டுமான சுற்றுலாவின் பங்கினை விவரி.

24. Why were services such as the supply of electricity, water etc. kept under public utilities.

பொதுப்பயன்பாட்டின் கீழ் பராமரிக்கப்படும் மின்சாரம் மற்றும் நீர் அளிப்பிற்கான ஏன் சேவை தேவைப்படுகிறது.