

Roll No.

Total Pages : 6

3914/ML

X-22/2051

MARKETING OF SERVICES

Paper–BBA–407

Semester–IV

Time Allowed : 3 Hours] [Maximum Marks : 60

Note : All questions from Section A is compulsory carrying 2 marks each. Attempt **one** question each from Section B to Section C carrying 10 marks each.

SECTION—A

1. Compulsory Question. Write short notes on the following : 10×2=20

(i) Services marketing.

(ii) Services quality.

(iii) Education marketing.

(iv) Do you think “Physical evidence’ really matters in marketing of services? Explain.

(v) Hotel marketing.

(vi) Different levels of service.

(vii) Banking marketing.

(viii) Explain why services are often harder for customers to evaluate than physical goods.

(ix) Consultancy marketing.

(x) “Since services are intangibles, they cannot be branded”. Comment.

SECTION—B

2. What do you mean by Services? How do services differ from products? Discuss. 10

3. Explain service market segmentation, targeting and positioning with a suitable example. 10

4. Discuss the significance and behavioural services aspiration of services marketing. 10
5. "Services marketing are dominated by the 7 Ps of marketing". Discuss. 10

SECTION—C

6. Write a detail note on transport marketing. 10
7. What is internal marketing? Explain the stages in developing internal marketing program. 10
8. How important is it for a hotel located at a hill station to use promotions during off-season? Also identify the possible sales promotion schemes it can offer. 10
9. What is the role of marketing officer in banks? Explain. 10

PUNJABI VERSION

ਨੋਟ: ਭਾਗ A ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ, ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 2 ਅੰਕ ਹਨ। ਭਾਗ B ਅਤੇ ਭਾਗ C ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ, ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 10 ਅੰਕ ਹਨ।

ਭਾਗ—A

1. ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਵਾਲ। ਹੇਠ ਲਿਖੀਆ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ: $10 \times 2 = 20$
- (i) ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ।
- (ii) ਸਰਵਿਸ ਗੁਣਵੱਤਾ।
- (iii) ਸਿਖਿਆ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ।
- (iv) ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ 'ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਮਾਣ' ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਮਹਤਵ ਰਖਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- (v) ਹੋਟਲ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ।
- (vi) ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰ।
- (vii) ਬੈਂਕਿੰਗ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ।

- (viii) ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ ਭੌਤਿਕ ਵਸਤੂਆਂ ਨਾਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਅਕਸਰ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਕਿਉਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?
- (ix) ਸਲਾਹਕਾਰੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ।
- (x) “ਕਿਉਂਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਪਰਸ਼ਹੀਣ ਹਨ, ਉਹ ਮਾਰਗ ਵਾਲੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ,” ਟਿਪਣੀ ਕਰੋ।

ਭਾਗ—B

2. ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ? ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲੋਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਿੰਨ ਹਨ? ਚਰਚਾ ਕਰੋ। 10
3. ਸਰਵਿਸ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿਭਾਜਨਾ, ਟੀਚਾ ਸਿਥਣ ਅਤੇ ਪੁਜੀਸ਼ਨਿੰਗ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਉਦਾਹਰਣ ਸਹਿਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। 10
4. ਸਰਵਿਸ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੱਛਾ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ। 10
5. “ਸਰਵਿਸ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੀਆਂ 7Ps ਦੁਆਰਾ ਹਾਵੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।” 10

ਭਾਗ—C

6. ਢੋਆ-ਢੁਆਈ (Transport) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ 'ਤੇ ਇਕ ਵਿਸਤਰਿਤ ਨੋਟ ਲਿਖੋ। 10

7. ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕੀ ਹੈ? ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪੜਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। 10
8. ਇਕ ਪਹਾੜੀ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਇਕ ਹੋਟਲ ਲਈ ਇਹ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਹਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਆਫ-ਸੀਜ਼ਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਸੰਭਵ ਵਿਕਰੀ ਵਾਧਾ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ ਜੋ ਇਹ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ? 10
9. ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਫਸਰ ਦੀ ਕੀ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ? ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। 10