

*Total number of printed pages-7*

**4 (Sem-6) MKSR**

**2021**

**MARKETING OF SERVICES**

(Major/General)

Paper : 602

*Full Marks : 80*

Time : Three hours

***The figures in the margin indicate  
full marks for the questions.***

*Answer **either** in English **or** in Assamese.*

**GROUP-A**

1. Answer the following as directed : 1×6=6

তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) The services and their providers are the same. (Write True **or** False)

সেৱা আৰু ইয়াক প্ৰদান কৰোঁতাৰ্জন অবিভক্ত।

(শুদ্ধ **নে** অশুদ্ধ লিখা)

*Contd.*

(b) The area where employees' actions take place is called back office.

(Write True **or** False)

যি স্থানত কৰ্মচাৰীৰ কৰ্ম সম্পাদন হয় তাক নেদেখা কাৰ্যালয় বুলি কোৱা হয়। (শুদ্ধ **নে** অশুদ্ধ লিখা)

(c) The success of a service mostly depends on internal marketing.

(Write True **or** False)

এটা সেৱাৰ কৃতকাৰ্যতা প্রধানকৈ আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে।

(শুদ্ধ **নে** অশুদ্ধ লিখা)

(d) Write the full form of BSP.

BSP-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(e) Which one of the following is not a facilitating service ?

তলৰ কোনটো সুগম সেৱা নহয়?

(i) A restaurant in a hotel

এখন হোটেলত থকা ৰেষ্টুৰেণ্ট

(ii) Transport services for local visit

স্থানীয় ভ্ৰমণৰ বাবে পৰিবহণ সেৱা

(iii) A hotel for lodging

থকাৰ বাবে এখন হোটেল

(iv) Shopping facilities

বজাৰ-সমাৰ কৰাৰ সুবিধা

(f) Introducing a service at low initial price is called —

এটা সেৱাৰ প্ৰচলনৰ বাবে প্ৰাৰম্ভিক কম মূল্য নিৰ্দ্ধাৰণক  
তলৰ কোনটো বুলি কোৱা হয়?

(i) Prestige pricing

মৰ্যাদাপূৰ্ণ দাম নিৰ্দ্ধাৰণ

(ii) Psychological pricing

মনস্তাত্ত্বিক দাম নিৰ্দ্ধাৰণ

(iii) Penetration pricing

ভেদকাৰী দাম নিৰ্দ্ধাৰণ

(iv) Skimming pricing

চামনিযুক্ত দাম নিৰ্দ্ধাৰণ

2. Write short answers to the following questions :  $2 \times 5 = 10$

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(i) What is service differentiation ?

সেৱাৰ বিভিন্নতাকৰণ কি ?

(ii) What is cost-based pricing ?

ব্যয়ভিত্তিক মূল্য মানে কি ?

(iii) What is front office ?

সম্মুখ কাৰ্যালয় কি ?

(iv) What is franchising ?

স্বত্ব অপৰিতকৰণ মানে কি ?

(v) What is service delivery system ?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?

3. Write answers to the following questions :  $6 \times 4 = 24$

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা :

(i) Explain the benefits of franchising.

স্বত্ব অপৰিতকৰণৰ সুবিধাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(ii) Explain the importance of service marketing.

সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ গুৰুত্বসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(iii) Explain the steps involved in sales promotion planning.

বিক্ৰীৰ উত্তৰণ পৰিকল্পনাৰ সৈতে জৰিত স্তৰসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(iv) Explain the factors affecting the service distribution channel.

সেৱা খণ্ডৰ বিতৰণ প্ৰণালীত প্ৰভাৱ পেলোৱা কাৰকসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

### GROUP-B

1. Write answers of **any four** from the following :

তলত দিয়াবোৰৰ যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Briefly explain the challenges of intangibility in service industry ?  
Distinguish between goods and service marketing. 4+6=10

সেৱা উদ্যোগত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ চমুকৈ বৰ্ণনা কৰা। দ্ৰব্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা।

(b) Discuss the various reasons for the growth of service sector in India. 10

ভাৰতবৰ্ষত সেৱা খণ্ডৰ বিকাশৰ বিভিন্ন কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা।

(c) What is customer participation in service ? What measures would you suggest to enhance customer participation ? Explain. 4+6=10

সেৱাত গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি? গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ তুমি কি কি ব্যৱস্থাৰ পৰামৰ্শ দিবা। বৰ্ণনা কৰা।

(d) Write down the basis of pricing services. Explain the problems of pricing. 4+6=10

সেৱাৰ মূল্য নিৰ্দ্ধাৰণ কৰা আধাৰসমূহ লিখা। মূল্য নিৰ্দ্ধাৰণ কৰাৰ অসুবিধাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(e) Explain the factors to be taken into consideration while designing a service distribution system. 10

সেৱাৰ বিতৰণ পদ্ধতিৰ আৰ্হি প্ৰস্তুত কৰোতে বিবেচনা কৰিবলগীয়া উপাদানসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(f) What is service marketing ? Explain the features of service marketing.

3+7=10

সেৱাৰ বজাৰকৰণ মানে কি? সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

---