

(6 pages)

**S.No. 1358 T**

**16 MBEBB 1**

(For candidates admitted from 2016–2021 Batch)

**B.B.A. DEGREE EXAMINATION, NOVEMBER 2023.**

**Part III — Business Administration – Major Based  
Elective**

**SERVICES MARKETING**

**Time : Three hours**

**Maximum : 75 marks**

**SECTION A — (10 × 2 = 20)**

**Answer ALL questions.**

1. சேவை சந்தையியல் வரையறு.

**Define services marketing.**

2. சேவைகள் துறையின் உள்ளடக்கங்கள் யாவன ?

**What are the components of services sector?**

3. சந்தையியல் திட்டமிடல் வரையறு.

**Define marketing planning.**

4. சந்தையியல் மேலாண்மை வரையறு.

**Define marketing management.**

5. சேவை செயல்திறன் என்பது யாது ?

**What is the service capacity?**

6. சேவைக்கான தேவை எப்போது தேவைக்கான காலத்திருத்தலாக மாறுகின்றது ?

**When does demand for services change as waiting for demand?**

7. சேவை முனைவிள் இலக்கு யாது ?

**What is the goal of services offer?**

8. சேவைத் திட்டமிடலின் நோக்கம் யாது ?

**What is the purpose of services planning?**

9. சேவை தொடர்பான ஆலோசனைகள் சேவை அபிவிருத்தியா? அல்லது இல்லையா? சுருக்கமாகக் கூறுக.

**Whether consultation regarding services is as a services promotion activity? Or Not? Briefly state it.**

10. சேவைக்கான விளம்பரத்திற்கும் சரக்கு விளம்பரத்திற்கும் இடையிலுள்ள வேறுபாடு யாது?

**What is the different between the advertisement for services and advertisement for goods?**

SECTION B — (5 × 5 = 25)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b).

11. (அ) பல்வேறு வகையான காப்பீடு சேவைகள் பற்றி தகுந்த உதாரணங்களுடன் விவரி.

Explain the various types of insurance services with suitable examples.

Or

- (ஆ) சேவையின் உள்ளடக்கங்கள் யாவன? விவரி.

What are the components of services? Explain it.

12. (அ) இலக்கு சந்தையியலின் பல்வேறு உக்திகளை விளக்குக.

Describe the various target marketing strategies.

Or

- (ஆ) சேவைக்கான வாய்ப்புகளை பகுத்தாய்தல் பற்றியும் அவற்றின் முக்கியத்துவம் பற்றியும் விரிவாக கூறுக.

State about the analysis of opportunities for services and its importance in detail.

13. (அ) சேவைக்கான முன்பதிவின் நன்மைகள் மற்றும் குறைபாடுகள் யாவன?

What are the advantages and limitations of reservation to services?

Or

- (ஆ) அதிகமான தேவைக்கான சேவையினை குறைவான சேவை செயல்திறனோடு பொருத்தும் உக்திகள் யாவன? விவரி.

What are the strategies of matching the higher level demand to lower service capacity? Explain it

14. (அ) சேவைத்திட்டமிடல் நடைமுறையின் பல்வேறு படிநிலைகளை கூறுக.

State the various stages involved in services planning process.

Or

- (ஆ) சேவைக்கான விலையிடல் பிரச்சனைகளை எவ்வாறு வெல்லலாம்? விவரி.

How do overcome the issues in pricing of services? Explain it.

15. (அ) சேவை வழங்கிட புறநிலமைக் காரணிகளை பகுத்தாய்க.

Analyses the physical factors of services places.

Or

- (ஆ) சேவை அபிவிருத்தியின் முக்கியத்துவத்தினை விவாதிக்க.

Discuss the importance of service promotion.

SECTION C — (3 × 10 = 30)

Answer any THREE questions.

16. சேவை சந்தையியலிலுள்ள பல்வேறு தடைகளை (Constraints) விவாதிக்க.

Discuss the various constraints in services marketing.

17. சேவை சந்தையியல் மேலாண்மையின் பல்வேறு செயல்பாடுகளை விளக்கமாக விவரி.

Explain the various services marketing management process in details.

18. சேவை சந்தையியல் கலவையின் கூறுகள் யாவன ? விவரி.

What are elements of services marketing mix? Explain it.

19. சேவை வழங்கல் வழிகள் பற்றி விவரி.

Explain about the distribution channels of services.

20. சேவை வாடிக்கையாளருக்கான அபிவிருத்தி முறைகள் யாவன ? விவரி.

What are the services promotional methods offered to services customers? Explain it.