

(6 pages)

S.No. 6328 T

16 MBEBB 1

(For candidates admitted from 2016 – 17 onwards)

B.B.A. DEGREE EXAMINATION, NOVEMBER 2022.

**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 வரையறு.

Define service.

2. காப்பீட்டுச் சேவைகள் பற்றி சிறுகுறிப்பு வரைக.

Write a short note on Insurance services.

3. சேவை சந்தையியல் மேலாண்மை வரையறு.

Define services marketing management.

4. இலக்கு சந்தையின் இலக்கு யாது?

What is the goal target market?

5. சேவை வழங்கும் திறன் வரையறு.

Define service capacity.

6. சேவைக்கான மக்கள் கலவை என்பது யாது?

What is the services people mix?

7. மாதிரி சேவை முனைவினை வரைக.

Write a model services offer?

8. விலையிடல் கலவை என்றால் என்ன?

What is the pricing mix?

9. சேவை அபிவிருத்தி எவ்வாறு பொருட்களுக்கான
விற்பனை அபிவிருத்திலிருந்து வேறுபடுகின்றது?

How does services promotion differs from sales
promotion for goods?

10. சேவைக்கான புறநிலமை சூழல் வரையறு.

Define physical environment for services.

SECTION B — (5 × 5 = 25)

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

11. (அ) சேவையின் பண்புநலன்களை விரிவாக விளக்குக.
Describe the characteristics of services in detail.

Or

- (ஆ) பல்வேறு வகையான போக்குவரத்து சேவைகள் பற்றி விரிவாகக் கூறுக.

State about the various kinds of transport services in detail.

12. (அ) சேவைக்கான வாய்ப்புகள் என்பதன் பொருள் யாது? சேவைக்கான வாய்ப்புகளை பகுத்தாய்தல் பற்றி விவரி.

What is meant by opportunities to services?
Explain about the analysis opportunities to services.

Or

- (ஆ) சேவை சந்தையியல் திட்டமிடலின் தேவையினை மதிப்பிடுக.

Evaluate the need for services marketing planning.

13. (அ) சேவைக்கான தேவையினை மாற்றுதல் பல்வேறு உத்திகள் பற்றி விவரி.

Explain the various strategies to shift the services demand.

Or

- (ஆ) சேவைக்கான காத்திருப்பு வரிசையிடல் மற்றும் முன்பதிவு செய்தல் பற்றி ஒப்பிட்டு விவாதி.

Compare and discuss about the waiting queue for services and reservation for services.

14. (அ) பல்வேறு வகையான சேவைக்கான விலையிடல் முறைகளை விளக்குக.

Describe the various kinds of pricing methods to services.

Or

- (ஆ) சேவை பொருள் என்றால் என்ன? சேவை பொருளின் தோற்றத்தினை விவரி.

What is the services product? Explain the nature of services product.

15. (அ) சேவை வழங்கிட புறநிலமைக் காரணிகள் யாவன?

What are the physical factors of services places?

Or

- (ஆ) பயன்பாட்டுச் சேவைகளுக்கான பல்வேறு அபிவிருத்தி முறைகளை விவரி.

Explain the various services promotion methods for Utility services.

SECTION C — (3 × 10 = 30)

Answer any THREE questions.

16. மருத்துவ சேவைகள் பற்றி கட்டுரை வரைக.

Write an essay about the medical services.

17. சேவை சந்தையியல் மேலாண்மையின் பணிகள் யாவன? விவரி.

What are the functions of services marketing management? Explain it.

18. சேவை சந்தையியல் கலவையின் அங்கங்கள் யாவன? விவரி.

What are the elements of services marketing mix? Explain it.

19. சேவை விலையிடல் முடிவுகளைப் பாதிக்கும் காரணிகள் யாவன? விவரி.

What are the factors affecting pricing decisions for services? Explain it.

20. பல்வேறு வகையான சேவை வழங்கல் வழிகள் பற்றி விளக்கமாக விவரி.

Explain about the various kinds of Services distributional channel in detail.