

Seat No. : _____

NN-101

November-2017

B.Com., Sem.-V

302 : Marketing Management in Practice

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

1. (A) ગ્રાહક સાથેના સંબંધોના સંચાલનના (CRM) ઉદ્દેશો જણાવો. 6
અથવા
સેવાઓના માર્કેટીંગને અસર કરતાં પરિબલોની ચર્ચા કરો.
- (B) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની પદ્ધતિઓ જણાવો. 4
અથવા
સેવા માર્કેટીંગના પ્રકારો ટૂંકમાં જણાવો.
- (C) વફાદારીના કાર્યક્રમો વિશે નોંધ લખો. 4
અથવા
સેવાના વિશિષ્ટ લક્ષણોની ચર્ચા કરો.
2. (A) છૂટક વેચાણની કોઈપણ આઠ પ્રવૃત્તિઓ સમજાવો. 6
અથવા
ભારતમાં છૂટક વેપારની સ્થિતિ અંગે ચર્ચા કરો.
- (B) ભારતમાં શોપિંગ મોલના ફેલાવા માટેના પરિબલોની ચર્ચા કરો. 4
અથવા
છૂટક વેચાણના કોઈપણ છ પ્રકારો જણાવો.
- (C) નફા વગરની વિતરણ કડી વિશે નોંધ લખો. 4
અથવા
છૂટક વેપારની કાર્યક્ષમતાના માપદંડ જણાવો.

3. (A) ગ્રામીણ માર્કેટીંગનો અર્થ અને મહત્વ સમજાવો. 6
 અથવા
 ગ્રામીણ બજારનું વસ્તીવિષયક બાબતોની દૃષ્ટિએ વિભાગીકરણ જણાવો.
- (B) ગ્રામીણ બજારના ચાલકબજારોની સમજૂતી આપો. 4
 અથવા
 ગ્રામીણ માહિતી સંચારને અસર કરતાં પરિબલો જણાવો.
- (C) ગ્રામીણ બજારના સેક્સમેનની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ જણાવો. 4
 અથવા
 ગ્રામીણ બજારમાં માલ વિતરણની પદ્ધતિઓ જણાવો.
4. (A) કેસસ્ટડી તૈયાર કરવાની રીત સમજાવો. 6
 અથવા
 કેસસ્ટડીના ગમે તે આઠ ફાયદાઓ જણાવો.
- (B) "SWOT" વિશ્લેષણ ટૂંકમાં સમજાવો. 4
 અથવા
 કેસસ્ટડીના લક્ષણો જણાવો.
- (C) કેસસ્ટડીના કોઈપણ છ ઉદ્દેશો જણાવો. 4
 અથવા
 કેસસ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેના કોઈપણ છ માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો સમજાવો.
5. બે કે ત્રણ લીટીમાં જવાબ આપો : (ગમે તે સાત) 14
- (1) સેવા અને પેદાશ વચ્ચેનો તફાવત જણાવો.
 - (2) સેવા એક સંહિતિ (system) તરીકે સમજાવો.
 - (3) નફા વગરની વિતરણકડીનો અર્થ આપો.
 - (4) ભારતના બજારમાં પ્રવેશેલા વૈશ્વિક છૂટક વેચાણકારોનાં ચાર નામ આપો.
 - (5) ગ્રામીણ બજારનું ભૌતિક વિતરણ કેવી રીતે થાય છે ?
 - (6) પોષણક્ષમ નગરોની આસપાસ વિતરણ વ્યવસ્થા સમજાવો.
 - (7) રૂડી (RUDI) ની સ્થાપના કયા ઉદ્દેશોથી કરવામાં આવી છે ?
 - (8) ગુજરાત પ્રવાસન ક્ષેત્ર માટે GSTDC દ્વારા લીધેલાં પગલાં જણાવો.

NN-101

November-2017

B.Com., Sem.-V

302 : Marketing Management in Practice

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

1. (A) Explain the objectives of Customer Relationship Management (CRM). 6
OR
Discuss the factors affecting Marketing of service.
- (B) Explain the methods of measuring customer satisfaction. 4
OR
Explain the types of service marketing in short.
- (C) Write note on Loyalty Programme. 4
OR
Discuss the specific characteristics of service.
2. (A) Explain any eight activities of Retailing. 6
OR
Explain the position of Retailing in India.
- (B) Discuss the factors responsible for the spread of shopping Mall in India. 4
OR
Explain any six types of Retailing.
- (C) Write notes on Margin Free Chains. 4
OR
Explain the measures of determining efficiency of Retailing.
3. (A) Explain the meaning and importance of Rural Marketing. 6
OR
Discuss the Rural market segmentation from Demographic viewpoint.

(B) Explain the drivers of Rural Market. 4

OR

Explain the factors affecting to Rural Communication.

(C) Explain the special characteristics of Rural Salesmen. 4

OR

Explain the channel of physical distribution in Rural Market.

4. (A) Explain the methods of developing a case study. 6

OR

Explain any eight advantages of case study.

(B) Explain in short "SWOT" analysis. 4

OR

Explain the characteristics of case study.

(C) Explain any six objectives of case study. 4

OR

Explain any six guiding principles to make case study effective.

5. Answer in two or three lines only : (Any seven) 14

(1) Distinguish between service and product.

(2) Explain the service as a system.

(3) Give the meaning of margin free distribution channel.

(4) Give four names of global retailers in Indian market.

(5) How physical distribution of goods is done in Rural market ?

(6) Explain the distribution system in surrounding nutritive towns.

(7) For which objectives RUDI is established ?

(8) State the steps taken by GSTDC for the development of tourism sector of Gujarat.