

NE-133

November-2022

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Marketing Management in Practice

Time : 2½ Hours]

[Max. Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુના આંકડા દરેક પ્રશ્નના ગુણ દર્શાવે છે.

1. ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન કાર્યક્રમના વિવિધ ઘટકો સમજાવો. 14
- અથવા
- (A) સેવાઓના લક્ષણો સમજાવો. 7
- (B) ગ્રાહક સંબંધ સંચાલનના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો. 7
2. છૂટક વેપારની મુખ્ય પ્રવૃત્તિઓ સમજાવો. 14
- અથવા
- (A) છૂટક વેપાર એટલે શું ? છૂટક વેપારના લક્ષણોની ચર્ચા કરો. 7
- (B) ભારતમાં છૂટક વેચાણની કડીઓના ફેલાવા વિશે સમજાવો. 7
3. ગ્રામીણ બજાર વિભાગીકરણના વસ્તી વિષયક અને મનોવૈજ્ઞાનિક આધારો સમજાવો. 14
- અથવા
- (A) ગ્રામીણ વિસ્તારમાં પેદાશ વ્યૂહરચનાઓની ચર્ચા કરો. 7
- (B) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર મિશ્રણની પસંદગી સમજાવો. 7
4. કેસ અભ્યાસના ઉદ્દેશોની ચર્ચા કરો અને ગુજરાત રાજ્ય પ્રવાસન વિકાસ નિગમ લિમિટેડ (GSTDC)નું SWOT વિશ્લેષણ સમજાવો. 14
- અથવા
- (A) કેસ અભ્યાસ વિકસાવવા માટેના વિવિધ પાસાઓની ચર્ચા કરો. 7
- (B) કેસ અભ્યાસનું મહત્ત્વ સમજાવો. 7

5. કોઈપણ સાતના જવાબ આપો :

- (1) સેવાઓનું માર્કેટિંગ એટલે શું ?
- (2) આજીવન ગ્રાહક મૂલ્યનો અર્થ આપો.
- (3) ડિસ્કાઉન્ટ સ્વરૂપની કોઈપણ ચાર છૂટક વેપારની કડીઓના નામ આપો.
- (4) નફા વગરની વિતરણ કડી સમજાવો.
- (5) ગ્રામ્ય વિસ્તારના ગ્રાહકોના કોઈપણ બે લક્ષણો સમજાવો.
- (6) ગ્રામ્ય બજાર વિભાગીકરણ એટલે શું ?
- (7) ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં ભૌતિક વિતરણ અંગેની કોઈપણ બે સમસ્યાઓ સમજાવો.
- (8) રૂડી (RUDI)ની સ્થાપના કયા ઉદ્દેશથી કરવામાં આવી ?
- (9) કેસ અભ્યાસનો અર્થ આપો.
- (10) ગ્રામીણ માહિતી સંચારની કોઈપણ બે વિશિષ્ટ સમસ્યાઓ સમજાવો.
- (11) ગ્રાહક પસંદગીનો અર્થ આપો.
- (12) ગ્રામ્ય માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ?

NE-133

November-2022

B.Com., Sem.-V**CC-302 : Marketing Management in Practice****Time : 2½ Hours]****[Max. Marks : 70****Instruction :** Figures to the right indicate marks allotted to each question.

1. Discuss the various components of customer relationship management programme. 14

OR

(A) Discuss the characteristics of services. 7
 (B) Discuss the benefits of customer relationship management. 7
2. Describe the main activities of retailing. 14

OR

(A) What is retailing ? Discuss the characteristics of retailing. 7
 (B) Discuss the spread of retail chains in India. 7
3. Discuss the demographic and psychographic bases of rural market segmentation. 14

OR

(A) Discuss the product strategies in rural area. 7
 (B) Describe the selection of communication media mix in rural market. 7
4. Discuss objectives of case study and explain SWOT analysis of Gujarat State Tourism Development Corporation Limited (GSTDC). 14

OR

(A) Discuss the various criteria for developing case study. 7
 (B) Describe the importance of case study. 7

5. Attempt any **seven** questions :

14

- (1) What is Marketing of services ?
- (2) Give the meaning of customer lifetime value.
- (3) State any four names of retail chain in discount format.
- (4) Explain margin free distribution channel.
- (5) Discuss any two characteristics of rural customers.
- (6) What is rural market segmentation ?
- (7) Explain any two problems of physical distribution in rural area.
- (8) What was the purpose behind the establishment of RUDI ?
- (9) Give the meaning of case study.
- (10) Explain any two special issues in rural marketing communication.
- (11) Give the meaning of customer selection.
- (12) What is rural marketing environment ?