

Seat No. : \_\_\_\_\_

**JB-110**

January-2021

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Commerce

(Marketing Management in Practice)

[Max. Marks : 50]

Time : 2 Hours]

- સૂચના :
- (1) Section-I ના દરેક પ્રશ્નના એક સરખા ગુણ છે.
  - (2) Section-I માંથી કોઈપણ બે પ્રશ્નોના જવાબ લખો.
  - (3) Section-II નો પ્રશ્ન નંબર-5 ફરજિયાત છે.

**Section - I**

1. (A) ગ્રાહક સંબંધો સંચાલન (CRM) કાર્યક્રમના વિવિધ ઘટકો જણાવી ગમે તે બે વિશે સમજૂતી આપો. 10  
(B) સેવાઓના માર્કેટિંગને અસરકરતા મુખ્ય પરિબલોની ચર્ચા કરો. 10
2. (A) ભારતમાં મોલના ફેલાવા માટેના જવાબદાર પરિબલો જણાવો. 10  
(B) છૂટક વેપારનું કાર્યક્ષેત્ર ટૂંકમાં વર્ણવો. 10
3. (A) ગ્રામીણ બજારના સેલ્સમેનની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતા વર્ણવો. 10  
(B) ગ્રામીણ બજાર વિભાગીકરણના વિવિધ આધારો જણાવી, વર્તનલક્ષી વિભાગીકરણના આધારો સમજાવો. 10
4. (A) કેસ સ્ટડીને અસરકારક બનાવવાના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો વર્ણવો. 10  
(B) "ટુરિઝમ કોર્પોરેશન ઓફ ગુજરાત લિમિટેડ"નું SWOT વિશ્લેષણ ટૂંકમાં સમજાવો. 10

Section – II

કોઈપણ પાંચ પ્રશ્નોના જવાબ લખો :

10

5. (1) આજીવન ગ્રાહક મૂલ્યની વ્યાખ્યા આપો. 2
- (2) પેદાશ સહાયક સેવાઓના પ્રકાર જણાવો. 2
- (3) “eCRM” એટલે શું ? 2
- (4) ભારતીય બજારો વૈશ્વિક છૂટક વેચાણકારોના બે નામ આપો. 2
- (5) છૂટક વેચાણના સ્વરૂપ પૈકી “સ્ટોપ ઓવર સ્ટોર” એટલે શું ? 2
- (6) છૂટક વેચાણના ચાર ઘટકો જણાવો. 2
- (7) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર માટે ઉપયોગી ચાર માધ્યમો જણાવો. 2
- (8) PDS અને NGOનું વિસ્તૃતિકરણ કરો. 2
- (9) ઘટના આધારિત પ્રવાસન પ્રવૃત્તિના બે ઉદાહરણ આપો. 2
- (10) રૂડી (RUDI)ની કેટલી ટીમો છે ? 2
- (11) “હાજમોલા” કઈ કંપનીની પેદાશ છે ? 2
- (12) “SEWA”નો અર્થ સમજાવો. 2

Seat No. : \_\_\_\_\_

**JB-110**

January-2021

**B.Com., Sem.-V**

**CC-302 : Commerce**

**(Marketing Management in Practice)**

**Time : 2 Hours]**

**[Max. Marks : 50**

- Instructions :** (1) All Questions in **Section I** carry equal marks.  
(2) Attempt any **TWO** questions in **Section I**.  
(3) Question 5 in **Section II** is **COMPULSORY**.

**Section – I**

1. (A) Describe the various components of customer relationship management (CRM) program and discuss any two. **10**  
(B) Discuss the main factors affecting service marketing. **10**
2. (A) Explain the various factors responsible for the spread of shopping mall in India. **10**  
(B) Describe in brief the scope of retailing. **10**
3. (A) Explain the special characteristics of rural salesman. **10**  
(B) State the various rural market segmentation and describe behaviouristic segmentation in brief. **10**
4. (A) Describe in brief guiding principles for effective case study. **10**  
(B) Explain in short SWOT analysis of "Gujarat State Tourism Development Corporation Ltd". **10**

Section – II

Instruction : Attempt any five questions.

- |   |    |
|---|----|
|   | 10 |
| 5. (1) Define the customer life-time value.                                 | 2  |
| (2) State the types of product supporting services.                         | 2  |
| (3) What is the meaning of "eCRM" ?   | 2  |
| (4) Give two names of Global retailers in Indian market.                    | 2  |
| (5) What is the meaning of "Stopover Store" One of the form of retail sale. | 2  |
| (6) Write the four components of retailing.                                 | 2  |
| (7) State any four communication media which are useful in rural market.    | 2  |
| (8) Give the full form of PDS and NGO.                                      | 2  |
| (9) Give two illustrations of Event Based Tourism.                          | 2  |
| (10) How many teams of RUDI are there ?                                     | 2  |
| (11) "Hajmola" is which company's product ? Dabur                           | 2  |
| (12) Give full form of "SEWA".  | 2  |