

**OE-119**

October-2019

B.Com., Sem.-V

CC-302 : Commerce

**(Marketing Management in Practices)**

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

Instruction : Figures to the right indicate marks allotted to each question.

1. (A) Explain the objectives of customer relationship management. 14
- OR**
- (1) Explain the types of service marketing. 7
- (2) Describe the typical characteristics of services. 7
- (B) Answers in short (any four) 4
- (1) State the types of product supporting services.
- (2) Distinguish between service and product.
- (3) What are the two components of CRM programme ?
- (4) Give any four factors affecting marketing of services.
- (5) Give the meaning of customer selection.
- (6) Give any two methods of measuring customer satisfaction.
2. (A) Explain the main activities of retailing. 14
- OR**
- (1) Discuss the special features of retail business. 7
- (2) Explain the position of retailing in India. 7
- (B) Answer the following question in brief : (any four) 4
- (1) What is margin free chain ?
- (2) Give any four components of retailing.
- (3) State the types of retail business.
- (4) Explain the measures of determining efficiency of retailing.
- (5) Give the details of private labels of retailers in India.
- (6) What is retail business ?

3. (A) Discuss the rural market segmentation from demographic view-point. 14

OR

(1) Explain various factors affecting to rural communication. 7

(2) Explain the special characteristics of rural salesmen. 7

(B) Answer in one or two lines : (any three) 3

(1) Give any four drivers of rural marketing.

(2) How physical distribution of goods is done in rural market ?

(3) Give any two channel of physical distribution in rural market.

(4) Explain the products strategy in rural area.

(5) State any four communication media which are useful in rural market. 14

4. (A) Write down guiding principles to make case-study effective. 7

OR

(1) What is case-study ? Explain the characteristics of case-study. 7

(2) Explain in short "SWOT" analysis. 3

(B) From the alternatives mentioned select the correct alternative :

(1) How many teams of RUDI are there ?

(a) 6

(b) 8

(c) 10

(2) Global retailers entered in India :

(a) Trinetra

(b) Armani

(c) Star India Bazaar

(3) Give the full form of FMCG.

(a) First Moving Consumer Goods

(b) Future Moving Consumer Goods

(c) Fast Moving Consumer Goods

**OE-119**

October-2019

B.Com., Sem.-V

**CC-302 : Commerce  
(Marketing Management in Practices)**

Time : 2:30 Hours]

[Max. Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુ દર્શાવેલ અંક દરેક પ્રશ્નના ગુણ દર્શાવે છે.

1. (A) ગ્રાહક સાથેનાં સંબંધોનાં સંચાલનના (CRM) ઉદ્દેશો જણાવો. 14  
અથવા
- (1) સેવા માર્કેટીંગના પ્રકારો જણાવો. 7  
(2) સેવાઓની આગવી વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ વર્ણવો. 7
- (B) ટૂંકમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ચાર) 4
- (1) પેદાશ સહાયક સેવાઓનાં પ્રકાર જણાવો.  
(2) સેવા અને પેદાશ વચ્ચેનો તફાવત આપો.  
(3) CRM કાર્યક્રમનાં કોઈપણ બે ઘટકો જણાવો.  
(4) સેવાઓનાં માર્કેટીંગને અસર કરતાં ચાર પરિબલો જણાવો.  
(5) ગ્રાહક પસંદગીનો અર્થ આપો.  
(6) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની કોઈપણ બે પદ્ધતિઓ જણાવો.
2. (A) છૂટક વેપારની મુખ્ય પ્રવૃત્તિઓની ચર્ચા કરો. 14  
અથવા
- (1) છૂટક વેપારનાં મુખ્ય લક્ષણોની ચર્ચા કરો. 7  
(2) ભારતમાં છૂટક વેપારની સ્થિતિ અંગે ચર્ચા કરો. 7
- (B) માથ્યા મુજબ ઉત્તર આપો : (ગમે તે ચાર) 4
- (1) નફા વગરની વિતરણ કડી કોને કહેવાય ?  
(2) છૂટક વેચાણનાં ચાર ઘટકો જણાવો.  
(3) છૂટક વેચાણનાં વિવિધ પ્રકારો જણાવો.  
(4) છૂટક વેપારના કાર્યક્ષમતાના માપદંડ આપો.  
(5) ભારતમાં છૂટક વેપારીઓનાં ખાનગી લેબલ વિશે માહિતી આપો.  
(6) છૂટક વેપારનો અર્થ આપો.

3. (A) ગ્રામીણ બજારનું વસ્તીવિષયક બાબતોની દષ્ટિએ વિભાગીકરણ જણાવો.

14

અથવા

7

(1) ગ્રામીણ માહિતી સંચારને અસર કરતાં વિવિધ પરિબલો જણાવો.

7

(2) ગ્રામીણ બજારનાં સેલ્સમેનની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ જણાવો.

3

(B) એક-બે વાક્યમાં જવાબ આપો : (ગમે તે ત્રણ)

(1) ગ્રામીણ બજારના ગમે તે ચાર ચાલકબળોનાં નામ આપો.

(2) ગ્રામીણ બજારનું ભૌતિક-વિતરણ કેવી રીતે થાય છે ?

(3) ગ્રામીણ બજારમાં માલ વિતરણની કોઈપણ બે પદ્ધતિઓ જણાવો.

(4) ગ્રામીણ-વિસ્તારમાં પેદાશ વ્યૂહરચના સમજાવો.

(5) ગ્રામીણ બજારમાં માહિતી સંચાર માટે ઉપયોગી કોઈપણ ચાર માધ્યમો જણાવો.

4. (A) કેસ-સ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેનાં માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો જણાવો.

14

અથવા

7

(1) કેસ-સ્ટડી એટલે શું ? કેસ સ્ટડીનાં લક્ષણો જણાવો.

7

(2) "SWOT" વિશ્લેષણ ટૂંકમાં સમજાવો.

3

(B) વિકલ્પોમાંથી સાચો જવાબ શોધી ઉત્તર આપો :

(1) રૂડી (RUDI) ની કેટલી ટીમો છે ?

(a) 6

(b) 8

(c) 10

(2) ભારતમાં વિશ્વનો મુખ્ય વેચાણકાર પ્રવેશી ચૂક્યો છે

(a) ત્રિનેત્ર

(b) અરમાની

(c) સ્ટાર ઈન્ડિયા બજાર

(3) FMCGનું પુરૂ નામ આપો.

(a) First Moving Consumer Goods

(b) Future Moving Consumer Goods

(c) Fast Moving Consumer Goods