



DRR-2784

Third Year B. Com. (Sem. VI) Examination

April / May - 2016

Marketing - VIII

Time : Hours]

[Total Marks : 50

સૂચના :

(૧)

નીચે દર્શાવેલ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fillup strictly the details of signs on your answer book.

Name of the Examination :
THIRD YEAR B. COM. (SEM. 6)

Name of the Subject :
MARKETING - 8

Subject Code No. : 2 7 8 4 Section No. (1, 2.....): Nil

Seat No. :

Student's Signature

(૨) જમણી બાજુના અંક પ્રશ્નના પૂરા ગુણ દર્શાવે છે.

૧ નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો : ૧૦

- (૧) વપરાશી વસ્તુના પ્રકારો જણાવો.
- (૨) ગ્રામ્ય બજારક્રિયાનો ખ્યાલ સમજાવો.
- (૩) સેવાનો અર્થ આપો.
- (૪) સર્વિસ ગેરંટી એટલે શું ?
- (૫) બજારક્રિયા ભિન્નતા સમજાવો.

૨ (અ) વપરાશી વસ્તુની લાક્ષણિકતા જણાવી નીચેની લાક્ષણિકતા સમજાવો. ૭

- (૧) લાગણી પ્રેરિત ખરીદ હેતુ
- (૨) સમવ્યવસાયી બજાર.

(બ) વપરાશી વસ્તુનું ભૌતિક વિતરણ સમજાવો. ૬

અથવા

૨ (અ) 'સર્વિસ ગેરંટી' અંગે વિસ્તૃત જણાવો. ૭

(બ) ઉત્પાદકો બજારક્રિયાના કયા પ્રશ્નોનો સામનો કરે છે ? ૬

- ૩ (અ) સેવાની નીચેની લાક્ષણિકતાઓ ચર્ચો : ૭
- (૧) અમૂર્ત સ્વરૂપ
- (૨) નાશવંતપણું.

- (બ) ગ્રાહક સેવાનું મૂલ્યાંકન કઈ રીતે કરશો ? ૬

અથવા

- ૩ (અ) સેવાનું વસ્તુ આયોજનની ચર્ચા કરો. ૭
- (બ) ગ્રાહક સંતોષ સમજાવો. ૬

- ૪ (અ) ટૂંકીનોંધ લખો : (ગમે તે એક) ૬
- (૧) સેવાના પ્રકારો
- (૨) વપરાશી વસ્તુની બજારક્રિયામાં બજારક્રિયા સંશોધન
- (૩) ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટેની વ્યૂહરચના.

- (બ) કેસ : ૮

ગુજરાત સરકારે રાજ્યના અનેક હીલ સ્ટેશનો અને પ્રવાસધામોનો વિકાસ કરવાનો નિર્ણય કર્યો છે. ખાસ કરીને દક્ષિણ ગુજરાતના હીલ સ્ટેશનોને વિકસાવવાના પ્રયત્નો કર્યા છે. આ માટે તેમણે વિવિધ સવલતો વિકસાવી છે. ગૌરવ સર્વિસ લિ. છેલ્લા ૨૦ વર્ષથી હોટલ ઉદ્યોગમાં કાર્યરત છે તે સફળતાને વરેલી છે અને તેનો બજાર હિસ્સો ૪૫% છે.

પ્રશ્નો :

- (૧) તેણે દક્ષિણ ગુજરાતના હીલ સ્ટેશનો પર હોટલ સ્થાપવી કે કેમ ?
કઈ બાબતો ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ ?
- (૨) ગ્રાહકોને આકર્ષવા કઈ યોજના અપનાવી જોઈએ ? શા માટે ?

ENGLISH VERSION

- Instructions :** (1) As per the instruction no. 1. of page no. 1.
(2) Figures to the right indicate full marks of question.

- 1** Answer in brief : **10**
- (1) State the types of Consumer goods.
 - (2) Explain the Concept of Rural Marketing.
 - (3) Give the meaning of service.
 - (4) What means by service guarantee?
 - (5) Explain the marketing mix.
- 2** (a) State the Characteristics of Consumer goods and explain the under given Characteristics : **7**
- (1) Emotional buying motive
 - (2) Horizontal market.
- (b) Explain the physical distribution of consumer goods. **6**

OR

- 2** (a) Describe in details 'Service guarantee' **7**
- (b) Which are the problems of marketing being faced by the producer or manufacturer? **6**
- 3** (a) Discuss the under given Characteristics of service. **7**
- (1) Intangibility
 - (2) perish ability
- (b) How the evaluate of consumer service? **6**

OR

- 3** (a) Discuss the product planning of service. **7**
- (b) Explain the consumer satisfaction. **6**

- 4 (a) Write Short note on : (any one) 6
- (1) Types of Service.
 - (2) Explain the marketing research in consumer goods.
 - (3) Strategies for handling a customer complaint.

- (b) Case Study : 8

The government of Gujarat has decided to develop various Hill station and tourist points in the state. Govt. has started to develop the specially hill station of south Gujarat. For this purpose government has developed various facilities 'Gaurav service Ltd ' has been engaged in the hotel industry since last 20 years. It has been successful in it. Its market share is 45%.

Question :

- (1) Should it establish hotel on hill station of south Gujarat? Which points should it consider?
 - (2) Which Scheme should be adopted in order to attract customers?
-