

No. of Pages : 2

No. of Questions : 15

S6-612

B.B.A. DEGREE EXAMINATION – AUGUST/SEPTEMBER, 2021.

THIRD YEAR – SIXTH SEMESTER

BBA

Paper – VI (E-5) : (MM) MARKETING OF SERVICES

(Regular / Supplementary)

Time : 3 Hours

Max. Marks : 75

SECTION – A

Answer any FIVE of the following questions.

ఏవేని ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము. (5 × 5 = 25 marks)

1. Types of services.
సేవల రకాలు.
2. Need for services marketing.
సేవా మార్కెటింగ్ అవసరాలు.
3. Service marketing mix.
సేవా మార్కెటింగ్ మిక్స్.
4. Marketing opportunities.
మార్కెటింగ్ అవకాశాలు.
5. Impact of service failure.
సేవల వైఫల్యం యొక్క ప్రభావము.
6. Service guarantee.
సేవా హామీ.
7. Stages in new service development.
నూతన సేవా అభివృద్ధి దశలు.
8. Service standards.
సేవా ప్రమాణాలు.
9. Hotel marketing.
హోటల్ మార్కెటింగ్
10. Mutual funds.
మ్యూచ్యువల్ ఫండ్స్.

Turn Over

SECTION – B

Answer ALL the questions.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(5 × 10 = 50 marks)

11. (a) Explain the role of services in Indian economy.
భారత ఆర్థిక విధానములో సేవల పాత్రను వివరించండి.

Or

- (b) Discuss about obstacles in service marketing.
సేవా మార్కెటింగ్‌లోని అవరోధాలను చర్చించండి.

12. (a) Explain the process of marketing management.
మార్కెటింగ్ నిర్వహణ యొక్క ప్రక్రియను వివరించండి.

Or

- (b) Discuss the managing and controlling marketing efforts.
మార్కెటింగ్ ప్రయత్నాల నిర్వహణ మరియు నియంత్రణను చర్చించండి.

13. (a) What are the factors influencing customer expectations of service?
వినియోగదారుని సేవా అంచనాలను ప్రభావితం చేసే అంశాలు ఏవి?

Or

- (b) Explain the strategies of service recovery.
సేవా పునరుద్ధరణ యొక్క వ్యూహాలు వివరించండి.

14. (a) Explain the service standards.
సేవా ప్రమాణాలను వివరించండి.

Or

- (b) Discuss the challenges of service design.
సేవా డిజైన్ సవాళ్ళను చర్చించండి.

15. (a) Briefly explain about tourism marketing.
టూరిజం మార్కెటింగ్ గురించి సంగ్రహముగా వివరించండి.

Or

- (b) Explain the different types of marketing services in India.
భారతదేశంలోని వివిధ రకాల మార్కెటింగ్ సేవలను వివరించండి.