



▶ Affiliated to DAVV, Indore  
▶ Recognized by Dept. of Higher Education Govt. of M.P.

**BBA | BCOM | MSW | PGDCA**

# **MARKETING AND SERVICES**

**BBA -3rd year**



## **Includes**

- ➔ **Syllabus**
- ➔ **Important Questions**
- ➔ **Past examination paper**



**Notes as Per DAVV Syllabus**

**Prabhat Kiran Parisar, 25, Press Complex, A.B. Road, Indore  
Ph: 0731-4047400, 8889035888 E-mail: alexiacollege@yahoo.in**

**Syllabus**  
**Marketing & Services**  
**[विपणन सेवाएं]**  
**BBA-3<sup>rd</sup> Year**  
**[MARKETING GROUP]**  
**MAJOR [मुख्य विषय]**

**Time : 3 Hour ]**

**Max Marks : 70+30=100]**

**[Min. Passing Marks= 35**

**UNIT - FIRST**

INTRODUCTION TO SERVICE MARKETING- Meaning, Definition, Characteristics, Components, Classification of Service Marketing, Factors Leading to a Service Economy.

सेवा विपणन का परिचय-सेवा विपणन का अर्थ, परिभाषा, विशेषताएँ, अवयव, वर्गीकरण सेवा के आर्थिक पक्ष से संबंधित घटक ।

**UNIT - SECOND**

SERVICE CONSUMER BEHAVIOUR- Understanding the Service Customer as a Decision Maker, Customer purchase is Associated with Risk, How Service Customers Evaluate the Service. The Service Consumer Decision Process and The Decision Making Process in the Service Sector, Components of Customer Expectations, Service Satisfaction. Service Quality Dimensions.

सेवा उपभोक्ता व्यवहार-सेवा उपभोक्ता निर्णायक के रूप में, ग्राहक क्रय का जोखिम के साथ संलग्नता, सेवा उपभोक्ता द्वारा सेवा का मूल्यांकन, सेवा उपभोक्ता द्वारा सेवा उपभोक्ता निर्णायन प्रक्रिया तथा सेवा क्षेत्र में निर्णय प्रक्रिया, ग्राहक अपेक्षाओं के तत्व, सेवा सन्तुष्टि, सेवा गुण वत्ता एवं विमीयता।

**UNIT - THIRD**

THE SERVICE DELIVERY PROCESS- Managing Service Encounters, Common Encounter Situations, Managing Service Encounters for Satisfactory Outcomes, Service Failure, Service Recovery. Process of Service Recovery, Customer Retention and Benefits.

सेवा वितरण प्रक्रिया सेवा सामना का अर्थ, सेवा सामना स्थितियाँ, सन्तोषजनक परिणाम के लिए सेवा सामना का प्रबन्धन, सेवा असफलता, सेवा सुधार, सेवा सुधार की प्रक्रियाँ । ग्राहक प्रतिधारण और उसके लाभ ।

**UNIT - FOURTH**

STRATEGIC ISSUES IN SERVICE MARKETING- Market Segmentation in the Marketing of Services, Target marketing. Positioning of Services-How to Create a positioning Strategy. Developing and maintaining Demand and Capacity.

सेवा विपणन रणनीतिक पहलू: सेवा विपणन में बाजार विभाजन, विपणन लक्ष्य, सेवा पायदान-सेवा पायदान की व्यूह-रचना कैसे की जाती है। मांग तथा क्षमता धारण एवं विकास ।

**UNIT - FIFTH**

CHALLENGES OF SERVICE MARKETING- Marketing planning for 5 Services, Developing and Managing the Customer Service Function, Developing and Maintaining Quality of Services.

RELATIONSHIP MARKETING- The levels of Customer Relationships, Dimensions of a Relationship, Goal of relationship marketing.

सेवा विपणन की चुनौतियाँ सेवा विपणन की योजना, उपभोक्ता सेवा क्रिया विधि का विकास एवं प्रबन्ध, सेवा गुणवत्ता की अवधारणा तथा विकास ।

विपणन सम्बन्ध ग्राहक सम्बन्ध के स्तर, सम्बन्ध के आयाम, विपणन सम्बन्ध के लक्ष्य ।

ALEXIA COLLEGE OF PROFESSIONAL STUDIES

**BBA-3<sup>rd</sup> Year**  
**[MARKETING GROUP]**  
**Marketing & Services**  
**[विपणन सेवाएं]**  
**Exam Oriented Important Question**  
**परीक्षोपयोगी महत्वपूर्ण प्रश्न**

**UNIT - FIRST**

**Introduction to Service Marketing**

**सेवा विपणन का परिचय**

1. What is Service Marketing? Explain its meaning and definition.  
सेवा विपणन क्या है? इसका अर्थ एवं परिभाषा स्पष्ट कीजिए।
2. Discuss the characteristics of service marketing.  
सेवा विपणन की विशेषताओं की चर्चा कीजिए।
3. Explain the components of service marketing.  
सेवा विपणन के अवयवों की व्याख्या कीजिए।
4. Describe the classification of services.  
सेवाओं के वर्गीकरण का वर्णन कीजिए।
5. Explain the economic components related to services.  
सेवा के आर्थिक पक्ष से संबंधित घटकों की व्याख्या कीजिए।
6. Discuss the factors leading to a service economy.  
सेवा अर्थव्यवस्था के विकास के कारणों की चर्चा कीजिए।

**UNIT - SECOND**

**Service Consumer Behaviour**

**सेवा उपभोक्ता व्यवहार**

1. Explain service consumer as a decision maker.  
सेवा उपभोक्ता को निर्णायक के रूप में समझाइए।
2. Why is service purchase associated with risk? Explain.  
सेवा क्रय जोखिम से क्यों जुड़ा होता है? समझाइए।
3. How do service customers evaluate services?  
सेवा उपभोक्ता सेवा का मूल्यांकन कैसे करता है?
4. Explain the service consumer decision process.  
सेवा उपभोक्ता निर्णयन प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
5. Discuss the components of customer expectations.  
ग्राहक अपेक्षाओं के तत्वों की चर्चा कीजिए।
6. Explain service satisfaction and service quality dimensions.  
सेवा संतुष्टि एवं सेवा गुणवत्ता की विमीयताओं की व्याख्या कीजिए।

**UNIT - THIRD**

**The Service Delivery Process**

**सेवा वितरण प्रक्रिया**

1. What is service encounter? Explain its meaning.  
सेवा सामना क्या है? इसका अर्थ स्पष्ट कीजिए।

2. Describe the common service encounter situations.  
सामान्य सेवा सामना स्थितियों का वर्णन कीजिए।
3. Explain managing service encounters for satisfactory outcomes.  
संतोषजनक परिणामों हेतु सेवा सामना प्रबंधन समझाइए।
4. What is service failure? Explain its causes.  
सेवा असफलता क्या है? इसके कारण बताइए।
5. Explain service recovery and its process.  
सेवा सुधार एवं उसकी प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
6. Discuss customer retention and its benefits.  
ग्राहक प्रतिधारण एवं उसके लाभों की चर्चा कीजिए।

## UNIT - FOURTH

### Strategic Issues in Service Marketing

#### सेवा विपणन के रणनीतिक पहलू

1. Explain market segmentation in service marketing.  
सेवा विपणन में बाजार विभाजन की व्याख्या कीजिए।
2. What is target marketing? Explain in service context.  
लक्ष्य विपणन क्या है? सेवा के संदर्भ में समझाइए।
3. Explain positioning of services.  
सेवा पायदान (Positioning) की व्याख्या कीजिए।
4. How is a service positioning strategy created?  
सेवा पायदान की व्यूह-रचना कैसे की जाती है?
5. Discuss demand management in service marketing.  
सेवा विपणन में मांग प्रबंधन की चर्चा कीजिए।
6. Explain capacity management in service organisations.  
सेवा संगठनों में क्षमता प्रबंधन की व्याख्या कीजिए।

## UNIT - FIFTH

### Challenges of Service Marketing & Relationship Marketing

#### सेवा विपणन की चुनौतियाँ एवं विपणन सम्बन्ध

1. Explain the challenges of service marketing.  
सेवा विपणन की चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।
2. Discuss marketing planning for services.  
सेवाओं के लिए विपणन योजना की चर्चा कीजिए।
3. Explain development and management of customer service function.  
उपभोक्ता सेवा क्रिया-विधि के विकास एवं प्रबंधन को समझाइए।
4. Discuss development and maintenance of service quality.  
सेवा गुणवत्ता के विकास एवं संरक्षण की चर्चा कीजिए।
5. What is relationship marketing? Explain its levels.  
विपणन सम्बन्ध क्या है? ग्राहक सम्बन्धों के स्तर समझाइए।
6. Explain dimensions and goals of relationship marketing.  
विपणन सम्बन्ध के आयाम एवं लक्ष्यों की व्याख्या कीजिए।