Roll No. .....

23/03/26
NE-1567

March-April 2026

B.A./B.Com./B.Sc./B.H.Sc./B.S.W./B.J.M.C./B.B.A./B.C.A (Third Year)

(4 Y.D.C.) Examination

बिक्री कौशल (SALESMANSHIP)

सेवा विपणन

Service Marketing

(व्यावसायिक) (Vocational)

Time : 2 Hours] **[Max. Marks : 70**

[Min. Marks : 25

नोट : सभी खण्ड अनिवार्य हैं । सभी के लिए अंक विभाजन योजना प्रश्न-पत्र में दर्शाये अनुसार होगी । दृष्टिबाधित छात्रों के लिए 60 मिनट अतिरिक्त समय दिया जाएगा ।

विश्वविद्यालय के पास अंक विभाजन के परिवर्तन का अधिकार सुरक्षित है ।

Each Section is compulsory. The marks distribution is same as shown in the question paper. The blind students will be given 60 minutes extra time.

University has all rights to change the distribution of marks.

खण्ड 'अ' (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Section A (Objective Type Questions)

4×2=8

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. इनमें से सेवाओं की कौनसी विशेषता है ?

(अ) परिवर्तनशीलता (ब) नाशवानता

(स) अमूर्तता (द) ये सभी

Which of the following is a characteristic of services ?

(a) Variability (b) Perishability

(c) Intangibility (d) All of these

2. सेवाओं का वर्गीकरण विभिन्न आधारों पर किया जा सकता है :

(अ) स्वामित्व (ब) स्पर्शनीयता

(स) उत्पादन एवं उपभोग (द) ये सभी

Services can be classified based on :

(a) Ownership (b) Tangibility

(c) Production and consumption (d) All of these

3. ग्राहक संतुष्टि मापने के लिए सबसे सामान्य तरीका क्या है ?

(अ) फोकस समूह (ब) सर्वेक्षण

(स) ग्राहक साक्षात्कार (द) सोशल मीडिया निगरानी

What is the most common method used to measure customer satisfaction ?

(a) Focus Groups
(b) Surveys
(c) Customer interviews
(d) Social Media Monitoring

4. शैक्षणिक सेवाओं का प्रमुख उद्देश्य क्या है ?

(अ) मनोरंजन प्रदान करना ।
(ब) छात्रों के लिए सामाजिक नेटवर्क बनाना ।
(स) अध्ययन और कौशल विकास की सुविधा प्रदान करना ।
(द) संस्थागत लाभ बढ़ाना ।

What is the primary objective of educational services ?

(a) To provide entertainment.
(b) To create social networks for students.
(c) To facilitate learning and skill development.
(d) To increase institutional profits.

खण्ड 'ब' (लघु उत्तरीय प्रश्न)
Section B (Short Answer Type Questions) 4×8=32

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं ।

All questions are compulsory.

1. सेवा विपणन से आप क्या समझते हैं ? इसकी प्रमुख विशेषताएँ बताइए ।

What do you understand by Service Marketing ? Explain its main characteristics.

अथवा (*Or*)

भारतीय और वैश्विक परिदृश्यों में सेवा विपणन के विकास की व्याख्या कीजिए ।

Explain the growth of Service Marketing in Indian and Global Scenarios.

2. सेवा विपणन मिश्रण क्या है ? व्याख्या कीजिए ।

What is the Service Marketing Mix ? Explain.

अथवा (*Or*)

सेवाओं के वितरण में चुनौतियों की व्याख्या कीजिए ।

Explain the challenges in distribution of services.

3. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) व्यक्तिगत बिक्री
(ब) सेवा डिजाइन ।

Write short notes on the following :

(a) Personal Selling
(b) Service Design.

अथवा (*Or*)

सेवा उद्योग में विज्ञापन और बिक्री संवर्धन पर संक्षेप में चर्चा कीजिए ।

Briefly discuss advertising and sales promotion in Services Industry.

4. ई-लर्निंग सेवाओं और आतिथ्य सेवाओं के बारे में विस्तार से समझाइए ।
Explain e-Learning Services and Hospitality Service in detail.

अथवा (*Or*)

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
(अ) बी.पी.ओ.
(ब) म्युचुअल फण्ड सेवा
(स) पोर्टफोलियो सेवा
(द) मेडिकल ट्रांसक्रिप्शन सेवा ।
Write short notes on the following :
(a) BPO
(b) Mutual Fund Services
(c) Portfolio Services
(d) Medical Transcription Services.

खण्ड 'स' (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)
Section C (Long Answer Type Questions)

2×15=30

नोट : किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
Attempt any *Two* questions.

1. किसी सेवा को बाजार में स्थापित करने वाले कुछ खण्डों को लक्षित करने की रणनीतियों की व्याख्या कीजिए ।
Explain the strategies of forgeting a few segments positioning a service in the market place.

2. सेवा विपणन में ग्राहक संतुष्टि और सेवा गुणवत्ता की व्याख्या कीजिए ।
Explain the customer satisfaction and service quality in Service Marketing.

3. ई-सेवाओं के विपणन की अवधारणा की व्याख्या उदाहरण सहित कीजिए ।
Explain the concept of marketing of e-Services with examples.

4. संगठित खुदरा बिक्री में सेवाओं पर एक निबंध लिखिए ।
Write an essay on Services in Organised Retailing.

❖❖❖❖❖❖❖