DECEMBER 2022 **U/ID 32434/UEX6A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — ($10 \times 2 = 20$ marks)

Answer any TEN questions

1. How would you define Services?
   சேவையை எவ்விதம் வரையறுப்பாய்?

2. Why do employees training more important in service marketing?
   சேவை சந்தையில் பணியாளர் பயிற்சி ஏன் முக்கியமானது?

3. List out the sales promotion tools for services.
   சேவை விற்பனை மேம்பாடு கருவிகளை பட்டியலிடு.

4. What is market penetration strategy?
   சந்தை ஊடுருவல் யுக்தி யாது?

5. What is capacity planning?
   திறன் திட்டமிடல் என்றால் என்ன?

6. How do you manage waiting lines?
   காத்திருக்கும் வரிசையை எவ்விதம் மேலாண்மை செய்வாய்?

7. Point out the suitable measures for closing the customer gap.

நுகர்வோர் இடைவெளியை இறுதி செய்வதற்கான தகுந்த முறைகளை குறிப்பிடுக.

8. Give examples for external communication.

புற தகவல் தொடர்புக்கான உதாரணங்களை விவரி.

9. What are the different types of travel agencies?

பயண முகவர்களின் வகைகள் யாவை?

10. What is a hospitality service?

விருந்தோம்பில் சேவை என்றால் என்ன?

11. What is mutual fund?

பரஸ்பர நிதி என்றால் என்ன?

12. State the purpose of service quality.

சேவை தரத்தின் குறிக்கோளை கூறு.

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions

13. What are the various reasons for growth of the service economy?

சேவை பொருளாதார வளர்ச்சிக்கான பல்வித காரணங்கள் யாவை?

14. What are all the steps to be taken by a service firm to develop employees to deliver quality services?

தரமான சேவையை அளிப்பதற்கு, சேவை நிறுவனம் பணியாளர் மேம்மபாட்டிற்கு மேற்கொள்ளும் படிகள் யாது?

15. What are the various types of demand situations? - Explain

பல்வித தேவை நிலைகளை விவரி.

16. What do you understand by CRM? Explain.

CRM என்றால் என்ன? விவரி.

17. Develop an appropriate marketing mix model for educational services.

கல்வி சேவைக்கான உகந்த சந்தையியல் கலவை மாதிரியை தயாரி.

18. Why do the distribution services more challangeable than distribution of goods? Explain.

ஏன் சேவை விதங்கள், பொருள்கள் வழங்கலை விட சவால் மிகுந்தது? - விவரி,

19. Explain the nature of Customer Expectations of service.

நுகர்வோர் சேவை எதிர்பார்ப்பின் தன்மையை விவரி.

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions

20. Describe 7 Ps of services marketing mix.

சேவை சந்தையில் கலவையின் 7Ps களை விவரி.

21. Discuss the vital issues related to pricing of a service product. Explain with reasons, which factors play vital role in deciding pricing of – Air line services and consultancy service.

சேவை பொருளின் விலை நிர்ணயித்தில் உள்ள முக்கயி விஷயங்களை விவாதி. விமான வழி சேவை மற்றும் ஆலோசனை சேவை விலையை முடிவெடுப்பதில் எவ்வித காரணிகள் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது என்பதை விவரி.

22. Explain the step by step internal marketing programme for a Government Hospital.

அரசாங்க மருத்துவமனையில் உள்ள சந்தையியல் திட்டத்தின் பிடிகளை விவரி.

23. Explain the quality gaps models in services marketing.

சேவை சந்தையியலில் தர இடைவெளி மாதிரிகளை விவரி.

24. Explain the service strategies for financial sector.

நிதி சேவை நிறுவனத்திற்கான யுக்திகளை விவரி.

———————