DECEMBER 2024 **U/ID 32434/UEX6A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Define Goods.

   பொருட்களை பற்றி வரையறுக.

2. Define Service Design.

   சேவை வடிவமைப்பை பற்றி வரையறுக.

3. What is Benchmarking?

   தரப்படுத்தல் என்றால் என்ன?

4. What do you mean by Cost organisation of service?

   சேவைக்கான செலவு அமைப்பு என்றால் என்ன?

5. What is mean by Service offer?

   சேவை சலுகை என்றால் என்ன?

6. What is Channel of distribution?

   விநியோக சேனல் என்றால் என்ன?

7. Define Test marketing.

சோதனை சந்தையை பற்றி வரையறுக.

8. What are the elements of Product mix?

தயாரிப்பின் கூறுகள் என்றால் என்ன?

9. What is service marketing mix?

சேவை சந்தைப்படுத்தல் கலவை என்றால் என்ன?

10. Define service marketing triangle?

சேவை சந்தைப்படுத்தல் முக்கோணத்தை பற்றி வரையறுக.

11. What is Online-Banking?

இணையவழி வங்கி என்றால் என்ன?

12. Define Hospital marketing.

மருத்துவமனை சந்தைப்படுத்துதலை பற்றி வரையறுக.

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the role of service marketing in Indian Economy.

இந்திய பொருளாதாரத்தில் சேவை சந்தைப்படுத்தலின் பங்கை விரிவாக விளக்குக.

14. Bring out the characteristics of service in detail.

சேவையின் சிறப்பியல்புகளை பற்றி விரிவாக கொண்டு விளக்குக.

15. Explain briefly about Marketing mix.

சந்தைப்படுத்தல் கலவை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

16. What are the four P's of Marketing? Explain in detail.

சந்தைப்படுத்தலின் நான்கு பகுதிகள் (4Ps) என்ன என்று விரிவாக விளக்குக.

17. State the barriers to achieve service goal.

சேவை இலக்கை அடைவதற்கான தடைகளைப் பற்றி குறிப்பிடுக.

18. Explain the guidelines for managing service competition.

சேவை போட்டியை நிர்வகிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்களை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

19. Explain the different pricing policy for pricing in airline services.

விமான சேவைகளில் விலை நிர்ணயம் செய்வதற்கான வெவ்வேறு விலைக்கொள்கையை விரிவாக விளக்குக.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Define service. Explain the reason responsible for growth of service industry in India.
இந்தியாவில் சேவைத் துறையின் வளர்ச்சிக்கான காரணத்தையும் சேவையும் பற்றி விரிவாக விளக்கி வரையறுக.

21. Explain the steps involved in Blueprinting of services with example.
சேவைகளின் நீல அச்சிடலில் உள்ள படிகளில் உள்ள உதாரணத்துடன் விளக்கவும்.

22. Explain the objectives of sales promotion.
விற்பனை ஊக்குவிப்பு நோக்கங்களை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

23. What are the strategies for creating customer oriented service delivery?
வாடிக்கையாளர் சார்ந்த சேவை விநியோகத்தை உருவாக்குவதற்கான உத்திகள் என்றால் என்ன?

24. Explain the difference between Traditional and Online banking services.
பாரம்பரிய மற்றும் இணையவழி வங்கி சேவைக்கு இடையே உள்ள வித்தியாசத்தை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

———————