MAY 2024 **U/ID 32434/UEX6A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Define services Marketing.
   சந்தையின் சேவைகள் பற்றி வரையறுக.

2. What is product?
   தயாரிப்பு என்றால் என்ன?

3. Define Blue print?
   வரைப்படத்தை வரையறுக.

4. Define HRM.
   HRM வரையறுக.

5. What are the specific type of service Business?
   குறிப்பிட்ட வகையான சேவை வணிகம் என்றால் என்ன?

6. Define Target marketing.
   இலக்கு சந்தைப்படுத்துதலை பற்றி வரையறுக.

7. Define market segment.
   சந்தைப் பிரிவை பற்றி வரையறுக.

8. What do you mean by strategic control?
மூலோபாய கட்டுப்பாடு என்றால் என்ன?

9. Define forecasting.
முன்கணிப்பை பற்றி வரையறுக.

10. What are complementary services?
நிரப்பு சேவைகள் என்றால் என்ன?

11. Define quality.
தரத்தை பற்றி வரையறுக.

12. What are the principles of TQM?
TQM கொள்கைகள் என்ன?

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the nature of services.
சேவைகளின் தன்மையை விரிவாக விளக்கவும்.

14. Explain the components of service blueprinting.
சேவை வரைப்படத்தின் கூறுகளை விரிவாக விளக்குக.

15. What are the steps taken to control marketing management efforts?
சந்தைப்படுத்தல் நிர்வாகத்தை கட்டுப்படுத்த எடுக்கப்பட்ட முயற்சிகளின் நடவடிக்கைகள் யாவை?

16. Explain the four principles of supply and demand.

வழங்கல் மற்றும் தேவையின் நான்கு கொள்கைகளை பற்றி விளக்குக.

17. Explain in detail about service products.

சேவை தயாரிப்புகள் பற்றி விரிவாக விளக்குக.

18. What are the demerits of direct marketing?

நேரடி சந்தைப்படுத்துதலின் குறைபாடுகள் என்றால் என்ன?

19. Explain the significance of segmentation in the Banking services.

வங்கிச் சேவைகளில் பிரிவின் முக்கியத்துவத்தை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain the growth of service sector.

சேவைத் துறையின் வளர்ச்சியை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

21. Explain the characteristics of service marketing mix.

சேவை சந்தைப்படுத்தல் கலவையின் சிறப்பியல்புகளை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

22. Describe briefly about service offering.

சேவை வழங்குவது பற்றி விரிவாக விளக்குக.

23. Discuss the concepts of interactive marketing.

ஊடாடும் சந்தைப்படுத்தல் பற்றிய கருத்துகளைப் பற்றி விரிவாக விவாதிக்கவும்.

24. Explain in detail about market segmentation in the background of airline service.

விமான சேவையின் பின்னணியில் சந்தைப்படுத்தல் பிரிவை பற்றி விரிவாக விளக்குக.

———————