MAY 2022 **P/ID 28525/PCM3P**

Time : Three hours Maximum : 80 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions each in 50 words.

1. What do you meant by services marketing?

   சேவைகள் சந்தைப்படுத்துதல் என்பதன் பொருள் என்ன?

2. What are pure services?

   தூய சேவைகள் என்றால் என்ன?

3. Name the sales promotion tools aimed at intermediaries.

   இடைத் தரகர்களை இலக்காக கொண்ட விற்பனை மேம்பாட்டு சாதனங்களுக்கு பெயரிடுக.

4. Define advertising.

   விளம்பரம் வரையறு.

5. What prices do users pay for services?

   பயனர்கள் சேவைகளுக்கு என்ன விலை கொடுக்கிறார்கள்?

6. Give the meaning of perceived quality of service.

   உணரப்பட்ட சேவை தரத்தின் பொருள் தருக.

7. Write a unique feature of tourism services.

சுற்றுலா சேவைகளின் தனித்துவமான அம்சத்தை எழுதுக.

8. Which customer groups are most important For tourism industry?

எந்த வாடிக்கையாளர் சுற்றுலாத் துறை குழுக்களுக்கு மிக முக்கியமானவை?

9. Define CRM

வாடிக்கையாளர் உறவு முறை மேலாண்மை - வரையறு.

10. What is Relationship marketing?

சந்தைப்படுத்தல் முறை என்றால் என்ன?

11. Who is customer?

வாடிக்கையாளர் என்பவர் யார்?

12. What is customer relationship?

வாடிக்கையாளர் உறவு என்றால் என்ன?

PART B — ($5 \times 6 = 30$ marks)

Answer any FIVE questions each in 250 words.

13. Explain the difference between goods and services.

பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இடையிலான வேறுபாட்டை விளக்குக.

14. Name the key factors which have contributed to the importance of the service economy.

சேவை பொருளாதாரத்தின் முக்கியத்துவத்திற்கு பங்களித்த முக்கிய காரணிகளை பெயரிடுக.

15. What are the guidelines for effective sales presentation?

விற்பனை செயல்திறன் விளக்க காட்சிக்கான வழிகாட்டுதல்கள் யாவை?

16. Why pricing of service is difficult?

சேவையின் விலை நிர்ணயம் கடினம் ஏன்?

17. Write a brief note on expected quality of service and the delivered quality of service.

எதிர்பார்க்கப்படும் சேவையின் தரம் மற்றும் வழங்கப்பட்ட சேவையின் தரம் குறித்து சுருக்கமான குறிப்பெழுதுக.

18. Explain the marketing mix of a professional service provider.

ஒரு தொழில் முறை சேவை அளிப்பவரின் சந்தைப்படுத்துதல் கலவையை விளக்குக.

19. Explain the different techniques of customer retention.

வாடிக்கையாளர் தக்க வைப்பதன் நுட்பங்களை விளக்குக.

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions each in 500 words.

20. Trace the origin and growth of services marketing in India.

இந்தியாவில் சேவை சந்தைப்படுத்துதலின் தோற்றம் மற்றும் வளர்ச்சியைக் கண்டறிக.

21. "A wider and ever increasing range of sales-promotion tools is employed by service organisations" — Discuss.

"விற்பனை மற்றும் ஊக்குவிக்கும் சாதனங்களின் பரவலானது சேவை நிறுவனங்களால் பயன்படுத்தப்படுகிறது" - விவாதிக்க.

22. Explain the strategic issues of pricing.

விலை நிர்ணயத்தின் மூலோபாய சிக்கல்களை விளக்குக.

23. Focus on the instrumentality of insurance marketing in promoting the insurance business?

காப்பீட்டு வணிகத்தை மேம்படுத்துவதில் காப்பீட்டு சந்தைப்படுத்துதல் சாதனங்களில் கவனம் செலுத்த வேண்டுமா?

24. In what way the service organisations achieve higher level of customer satisfaction?

எந்த வகையில் சேவை நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அதிக அளவில் அடைகின்றன?

———————