

Second Year BBM Degree Examinations

August / September 2010

Directorate of Correspondence Course

COMMERCE

(Freshers)

Marketing Management and Service Management

Time: 3hrs.]

[Max.Marks : 80

SECTION - A ವಿಭಾಗ - ಎ

I. Answer any **THREE** questions Each carries 5 marks :

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 5 ಅಂಕಗಳು:

5 x 3=15 Marks

1. What are the features of a product?
ವಸ್ತುವಿನ ಲಕ್ಷಣಗಳಾವುವು?
2. Write a note on sales promotion.
ಮಾರಾಟ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
3. Explain the factors influencing customer expectation.
ಗ್ರಾಹಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
4. Write a note on physical evidence.
ಭೌತಿಕ ಪುರಾವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
5. Define Marketing Management.
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ.

SECTION - B ವಿಭಾಗ - ಬಿ

II Answer any **TWO** questions. Each carries 10 marks :

ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 10 ಅಂಕಗಳು:

10 x 2=20 Marks

6. Explain the various types of customers.
ವಿವಿಧ ಬಗೆಯ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
7. Define CRM. What are its benefits?
ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ನ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ಅದರ ಲಾಭಗಳಾವುವು?
8. What are channels of distribution? Analyse the five channels of distribution of goods.
ವಿತರಣೆಯ ಮಾರ್ಗಗಳು ಎಂದರೇನು? ಸರಕುಗಳ ಐದು ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
9. Define packaging. What are its functions?
ಪಿಂಡಿಕಟ್ಟುವಿಕೆಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ಅದರ ಕಾರ್ಯಗಳಾವುವು?

III Answer any THREE questions. Each carries 15 marks :

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 15 ಅಂಕಗಳು:

15 x 3=45 Marks

10. What is a product? Explain the different stages of product life cycle.
ವಸ್ತು ಎಂದರೇನು? ವಸ್ತು ಜೀವನ ಚಕ್ರದ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. Define service. Explain its features.
ಸೇವೆಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ಅದರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
12. Analyse the factors affecting pricing decision.
ಒಂದು ವಸ್ತುವಿನ ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
13. Explain the elements of service marketing mix.
ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. Define market segmentation. What are its bases?
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಜನೆಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ಅದರ ಆಧಾರಗಳು ಯಾವುವು?

** * * * *

