

Internal Examination October : 2018

DATE : 01/10/2018

Semester - I

TIME : 3.30 to 4.30

Monday

MM IN PRACTICE

Marks : 50

Note : (1) Figures to the right indicate marks (જમણી બાજુનાં આંકડા ગુણ દર્શાવે છે.)

Q.1 સેવાનો અર્થ આપી સેવાના લક્ષણો સમજાવો.

Q.1 Give the meaning of service. Explain the characteristics of service. 17

OR

Q.1 સેવા માર્કેટિંગનો અસર કરતાં પરિબલો સમજાવો.

Q.1 Explain the factors affecting service marketing.

Q.2 ગ્રાહક સંબંધોનું સંચાલનનો અર્થ આપી તેના ઉદ્દેશો સમજાવો.

Q.2 Explain the objectives of Customer relationship management. 17

OR

Q.2 ગ્રાહક સંબંધોના સંચાલનના ફાયદા સમજાવો.

Q.2 Explain the advantages of Customer Relationship Management.

Q.3 ટૂંકમાં જવાબ આપો. (ગમે તે ચાર)

Q.3 Answer the following questions in brief. (Any Four) 16

(1) સેવાઓનું વર્ગીકરણ જણાવો.

(1) Describe the classification of services

(2) છૂટક વેચાણના ગમે તે ચાર પ્રકારો જણાવો.

(2) Describe the four types of retailing

(3) નફા વગરની વિતરણ કડી એટલે શું ?

[P.T.O.]

- (3) What is the Margin Free chains?
- (4) ઓર્ડરની પસંદગીનો અર્થ આપો.
- (4) Give the meaning of order selection.
- (5) ગ્રાહક પસંદગીનો અર્થ સમજાવો.
- (5) Give the meaning of customer selection.
- (6) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની પદ્ધતિઓ જણાવો.
- (6) Describe the Method of measure customer satisfaction.

