

**Second Year BBM Degree Examinations**

**Directorate of Distance Education**

**August/September 2013**

**COMMERCE**

**[DBB 260 ] Marketing Management and Service Management**

Time: 3 hrs.]

[Max.Marks : 70/80

**PART - A ವಿಭಾಗ - ಎ**

**Answer any TWO questions- 5 marks each**

ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 5 ಅಂಕಗಳು.

**2×5=10 Marks**

1. Distinguish between industrial goods and consumer goods.  
ಗೃಹಕ ವಸ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಕೈಗಾರಿಕಾ ವಸ್ತುಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
2. Explain the objectives of advertising.  
ಜಾಹಿರಾತಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
3. What do you understand by service process?  
ಸೇವೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದರೇನು ? ವಿವರಿಸಿ.
4. Explain importance of physical evidence.  
ಭೌತಿಕ ಸಾಕ್ಷಿಗಳ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

**PART - B ವಿಭಾಗ - ಬಿ**

**Answer any THREE questions - 10 Marks each.**

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ - ತಲಾ 10 ಅಂಕಗಳು.

**3×10=30 Marks**

5. What is packaging ? What are its functions ?  
ಪಿಂಡಿ ಕಟ್ಟುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ? ಅದರ ಕಾರ್ಯಗಳಾವುವು ?
6. Define service. Explain characteristics of service.  
ಸೇವೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಸೇವೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
7. Explain the different methods of direct advertising.  
ನೇರ ಜಾಹಿರಾತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವಿಧ ವಿಧಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
8. What is CRM ? Explain the stages of its implementation.  
CRM ಎಂದರೇನು ? ಅದರ ಕಾರ್ಯಗತದ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
9. Briefly explain the importance of pricing.  
ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧಾರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

**Contd.... 2**

## PART - C ವಿಭಾಗ - ಸಿ

**Answer any TWO questions - 15 marks each**

ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ - ತಲಾ 15 ಅಂಕಗಳು

2×15=30 Marks

10. What do you mean by consumer behaviour ? Explain different determinants of buyer behaviour.  
ಗ್ರಾಹಕನ ವರ್ತನೆ ಎಂದರೇನು ? ಇವನ ವರ್ತನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನಾನಾ ಅಂಶಗಳಾವುವು ? ವಿವರಿಸಿ.
11. What do you mean by marketing mix ? Suggest Marketing Mix for Insurance Services.  
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಿಶ್ರಣ ಎಂದರೇನು ? ವಿಮೆಯ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಿಶ್ರಣವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ.
12. Define Marketing Environment. Explain the various external factors influencing on marketing environment.  
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸರವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
13. What is pricing ? What are the factors that determine pricing decisions? Explain.  
ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ಎಂದರೇನು ? ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಂಶಗಳಾವುವು ? ವಿವರಿಸಿ.

## PART - D ವಿಭಾಗ - ಡಿ

**Note: Compulsory question for 80 Marks Scheme.**

ಸೂಚನೆ: 80 ಅಂಕಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಗೆ ಇರುವ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು.

**Answer any ONE of the following questions. 10 Marks.**

ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. 10 ಅಂಕಗಳು.

1×10=10 Marks

14. Define marketing. Explain briefly the various functions of marketing.  
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದರೇನು ? ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
15. What is service design ? What factors to be considered in designing the service process ?  
ಸೇವೆಯ ವಿನ್ಯಾಸ ಎಂದರೇನು ? ಸೇವೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ವಿನ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳಾವುವು ?

\* \* \* \*