

RS 64026-B

THREE YEAR B.Com. (General) (CBCS) DEGREE EXAMINATIONS, MARCH/APRIL 2019.

SIXTH SEMESTER

MARKETING OF FINANCIAL SERVICES

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

(No additional sheet will be supplied)

SECTION A — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

Each question carries 5 marks.

ఏవేని ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

ప్రతి ప్రశ్నకు 5 మార్కులు.

1. Differences between goods and services.
వస్తువుల మరియు సేవల మధ్యగల వ్యత్యాసాలు.
2. Process of managing service counters.
సేవ కౌంటర్ల నిర్వహణ ప్రక్రియ.
3. Macro environment in marketing of services.
సేవల మార్కెటింగ్లో స్థూల పర్యావరణము.
4. Service productivity.
సేవా ఉత్పాదకత.
5. Advantages of service market planning.
సేవల మార్కెటింగ్ ప్రణాళిక యొక్క ప్రయోజనాలు.
6. Elements of service promotion mix.
సేవల ప్రమోషన్ మిశ్రమంలో ఇమిడి ఉన్న వివిధ అంశాలు.
7. Process of revenue management.
ఆదాయ నిర్వహణ ప్రక్రియ.

8. Channels for service provision.
సేవల ఏర్పాటుకు సంబంధించిన వివిధ పంపిణీ మార్గాలు.
9. Features Retail financial services.
చిల్లర (రిటైల్) ఆర్థిక సేవల లక్షణాలు.
10. Importance of credit services.
ఋణ సేవల ప్రాముఖ్యత.

SECTION B — (5 × 10 = 50 marks)

Answer ALL questions.

Each question carries 10 marks.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

ప్రతి ప్రశ్నకు 10 మార్కులు.

11. Explain the classification of services.

సేవల వర్గీకరణ గురించి వ్రాయుము.

Or

12. What is integrated service management? Explain its benefits and issues.

ఏకీకృత సేవా నిర్వహణ అనగానేమి? దాని లాభాలు మరియు అడ్డంకులు ఏవి?

13. Explain the key elements to build customer loyalty.

వినియోగదారుని విధేయతను రూపొందించుటలో కీలక అంశాలు వివరించుము.

Or

14. What is service quality? Explain the need and characteristics of service quality.

సేవా నాణ్యత అనగానేమి? దాని అవసర్యత మరియు లక్షణాలను వివరించండి.

15. Explain the different pricing methods in marketing of services.

సేవల మార్కెటింగ్‌లో వివిధ ధర నిర్ణయ పద్ధతులు వివరించుము.

Or

16. What is control for marketing of services? Explain the components of marketing of service control.

సేవల మార్కెటింగ్ నియంత్రణ అనగానేమి? సేవల మార్కెటింగ్ నియంత్రణలో ఇమిడి ఉన్న వివిధ అంశాలను వివరించండి.

17. Explain various factors in service process design.

సేవా ప్రక్రియ రూపకల్పనలోని వివిధ అంశాలు వివరింపుము.

Or

18. What are the factors to be considered in selecting the distribution channel?

పంపిణీ మార్గమును ఎంపిక చేయునప్పుడు పరిగణనలోనికి తీసుకొనవలసిన అంశాలు ఏవి?

19. Define investment service and explain various types of investment services.

పెట్టుబడి సేవను నిర్వచించి, వివిధ రకాల పెట్టుబడి సేవలను తెలుపుము.

Or

20. Define insurance. Explain the characteristics of insurance.

భీమాను నిర్వచించి, దాని లక్షణాలను తెలుపుము.