

**C 6205–D**

B.Com. General (Three Year) DEGREE EXAMINATION, MARCH/APRIL 2018.

End Semester Examination

Sixth Semester

(Regular)

**MARKETING OF FINANCIAL SERVICES**

*Time : 3 Hours*

*Max. Marks : 70*

**PART — A**

Answer any FIVE of the following questions. **(5 × 4 = 20 Marks)**

1. Components of service industry.  
సేవా ప్రరిశమ యొక్క అంశాలు.
2. Successfull empowerment.  
అధికార సంపాదన కార్యసిద్ధి.
3. Effects of customer loyalty.  
వినియోగదారుని సద్భక్తి యొక్క పర్యవసానము.
4. SWOT.  
స్వాట్.
5. Prince skimming strategy.  
ధర యొక్క స్థూల పరిశీలన యుక్తి.
6. Direct distribution.  
ప్రత్యక్ష పంపిణీ.
7. 7P's.  
సెవెన్ 'పి' లు.
8. Marketing mix.  
మార్కెటింగ్ మిశ్రమము.

Turn Over

PART — B

Answer ALL the following questions. (5 × 10 = 50 Marks)

9. (a) How to manage service competition? Also state the carriers to achieve results.  
సేవల పోటీని ఏవిధంగా నిర్వహిస్తావు? ఫలితము లనుసాధించుటలో అవరోధాలను వివరించండి.

Or

- (b) Differentiate between marketing and selling.  
మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకము మధ్య వ్యత్యాసాలను వివరించండి.

10. (a) What do you mean by empowerment? Also state its rationality.

సాధికారకతను (అధికార సంపాదనను) నీవు ఏ విధంగా నిర్వచిస్తావు?

Or

- (b) Define service quality. Also state service quality dimensions.  
సేవల నాణ్యతను నిర్వచించి, వాటి కొలతలను తెలియజేయండి.

11. (a) List out major decisions and steps in sales promotion with special to reference to service.

సేవల దృష్ట్యా అమ్మకాలను పెంపొందించుటలో ముఖ్యమైన నిర్ణయాలను మరియు దశలను తెలియజేయండి.

Or

- (b) State the general role, steps, objectives and factors effecting pricing decision.  
ధర నిర్ణయ ప్రక్రియను ప్రభావితము చేసే కారకాలు, ద్వేయాలు, చర్యలు మరియు సాధారణ పాత్రను తెలియజేయండి.

12. (a) How to design distribution system with special reference to service?

సేవలతో ప్రత్యేక సంబంధము చూపుతూ పంపిణీ వద్దతిని ఏ విధంగా రూపొందించేది తెలియజేయుము.

Or

- (b) Who are service intermediaries? State their types, role and rationality.  
సేవల మధ్యవర్తులు ఎవరు? వారిలో రకాలు, వారి పాత్ర మరియు వారి జ్ఞానము తెలపండి.

13. (a) Explain the role of IRDA towards the development of insurance sector.

భీమా సెక్టార్ అభివృద్ధిలో IRDA పాత్రను వివరించండి.

Or

- (b) What are the important factors influencing the selection of distribution location of services?

సేవల పంపిణీకి గాను ప్రదేశ నిర్ణయాన్ని ప్రభావితం చేసే ముఖ్య కారకాలు ఏమిటి?