

**M. COM. SEM - III (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012
COURSE) : SUMMER - 2019**

SUBJECT: ELECTIVE-B GROUPS: MARKETING-VI

Day: Thursday
Date: 02/05/2019

S-2019-0495

Time: 03.00 PM TO 06.00 PM
Max. Marks: 60

N.B:

- 1) All questions are **COMPULSORY**.
 - 2) Figures to the right indicate **FULL** marks.
-

Q.1 Explain importance of 'Services marketing' and discuss in brief classification of services. **(16)**

OR

- a) What are the various ethical issues in relationship marketing? **(08)**
- b) Explain the importance of database marketing. **(08)**

Q.2 Explain the concept of 'Traditional Marketing Mix', 4 Ps. **(16)**

OR

- a) Explain need of training and development of employee. **(08)**
- b) What are the reasons for growth in service marketing? **(08)**

Q.3 What do you mean by 'Promotion of Services'? Explain its objectives. **(16)**

OR

- a) Discuss in brief service marketing triangle. **(08)**
- b) How complaints can be handled effectively in service marketing? **(08)**

Q.4 Write short notes on **ANY THREE** of the following: **(12)**

- a) Customer privacy
- b) Role of internet
- c) Customer satisfaction
- d) Scope of service marketing
- e) Service profit chain

* * * *

सूचना:

- १) सर्व प्रश्न आवश्यक आहेत.
- २) उजवीकडील अंक प्रश्नांचे पुर्ण गुण दर्शवितात.

प्र.१ सेवा विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा आणि सेवांच्या वर्गीकरणाची थोडक्यात चर्चा करा. (१६)

किंवा

अ) विपणन सहसंबंधामध्ये कोणकोणते नैतिकताविषयक प्रश्न आहेत? (०८)

ब) संगणकीय माहितीवर आधारातीत विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)

प्र.२ 'परंपरागत विपणन मिश्रण' ४ पी ही संकल्पना स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

अ) कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाची अणि विकासाची गरज स्पष्ट करा. (०८)

ब) सेवा विपणनाच्या वाढीची कारणे कोणती आहेत? (०८)

प्र.३ 'सेवांचे संवर्धन' म्हणजे काय? त्याची उद्दिष्टे स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

अ) सेवा विपणन त्रिकोणाची सविस्तर चर्चा करा. (०८)

ब) सेवा विपणनामध्ये तक्रारी परिणामकारकपणे कशा हाताळाल? (०८)

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा (१२)

अ) ग्राहक एकांत

ब) इंटरनेटची भूमिका

क) ग्राहक समाधान

ड) सेवा विपणनाची व्याप्ती

इ) सेवा नफा साखळी

* * * * *