

**M. COM. SEM - IV (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012
COURSE) : SUMMER - 2019**
SUBJECT: ELECTIVE GROUP-B b) MARKETING-VIII (SERVICES MARKETING)

Day: Thursday
Date: 25/04/2019

S-2019-0504

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 nature, utility and safety of e-banking services. **(16)**

OR

- a) Why e-services are becoming more popular? **(08)**
- b) How customer satisfaction can be measured in service marketing? **(08)**

Q.2 Explain meaning and importance of 'Service Quality'. **(16)**

OR

- a) What are different components of service quality? **(08)**
- b) Explain need of proper control on services. **(08)**

Q.3 What do you mean by 'Positioning of services? Explain positioning strategies. **(16)**

OR

- a) Discuss role of I.T. services in financial services. **(08)**
- b) Explain in brief the marketing applications of retailing services. **(08)**

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

- a) Service quality gap model
- b) Online consumer behaviour
- c) Hospitality services
- d) Network of perceptions
- e) NGO services

* * * *

मराठी रूपांतर

सूचना:

- १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहेत.
- २) उजवीकडील अंक गुणांचा निर्देश करतात.

- प्र.१ ई-बँकिंग सेवांचे स्वरूप, उपयुक्तता आणि सुरक्षितता स्पष्ट करा. (१६)
किंवा
- अ) ई-सेवा लोकप्रिय का होत आहेत? (०८)
- ब) सेवा विपणनामध्ये ग्राहकाचे समाधान कसे मोजाल? (०८)
- प्र.२ 'सेवा गुण' अर्थ आणि महत्व स्पष्ट करा. (१६)
किंवा
- अ) सेवा दर्जाचे विविध घटक कोणते आहेत? (०८)
- ब) सेवांवर योग्य नियंत्रणाची गरज स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.३ 'सेवांची स्थान निश्चिती' म्हणजे काय? स्थान निश्चितीची रणनीती स्पष्ट करा. (१६)
किंवा
- अ) वित्तीय सेवांमध्ये माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा. (०८)
- ब) किरकोळ सेवांची विपणन उपयोगिता थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीन वर टीपा लिहा. (१२)
- अ) सेवा दर्जा खंड प्रतिकृती
- ब) ऑनलाईन ग्राहक वर्तन
- क) आदरातिथ्य सेवा
- ड) जाणिवांचे जाळे
- इ) स्वयंसेवी संस्था सेवा