

**M. COM. SEM - IV (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012  
COURSE) : SUMMER - 2018  
SUBJECT: Elective GroupB b) MARKETING VIII (Services Marketing)**

Day: **Friday**  
Date: **27/04/2018**

**S-2018-0393**

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 the meaning and importance of service quality. **[16]**

**OR**

- a) What are the different components of service quality? **[08]**
- b) Explain in brief the nature and utility of e-banking services. **[08]**

**Q.2** What do you mean by 'Positioning of Services'? Explain positioning strategies. **[16]**

**OR**

- a) Explain various factors influencing service quality. **[08]**
- b) Describe contribution of services towards customers' satisfaction. **[08]**

**Q.3** What is 'Differentiation'? Explain the various steps in differentiation. **[16]**

**OR**

- a) Explain in brief the marketing applications of hospitality. **[08]**
- b) Discuss the role of Information Technology services in financial services. **[08]**

**Q.4** Write short notes on Any **THREE** of the following: **[12]**

- a) Service quality gap model
- b) Online consumer behaviour
- c) Telecommunication services
- d) Customer encounter management
- e) Event management services

\* \* \* \*

मराठी रूपांतर

सूचना:

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

प्र.१ सेवा गुणवत्तेचा अर्थ आणि महत्त्व स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा दर्जाचे विविध घटक कोणते? (०८)
- ब) ई-बँकिंग सेवांचे स्वरूप आणि उपयुक्तता थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)

प्र.२ 'सेवांची स्थान निश्चिती' म्हणजे काय? स्थान निश्चिती रणनीती स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा दर्जावर प्रभाव टाकणारे विविध घटक स्पष्ट करा. (०८)
- ब) ग्राहक समाधानासाठी सेवांच्या योगदानाचे वर्णन करा. (०८)

प्र.३ 'फरकनिश्चिती' म्हणजे काय? फरकनिश्चितीतील विविध टप्पे स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) आदरातिथ्य सेवांची विपणन उपयोगिता थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- ब) वित्तीय सेवांमध्ये माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा. (०८)

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा. (१२)

- अ) सेवा गुणवत्त खंड प्रतिकृती
- ब) ऑनलाईन ग्राहकाचे वर्तन
- क) दूरसंचार सेवा
- ड) ग्राहक सामना व्यवस्थापन
- इ) प्रासंगिक व्यवस्थापन सेवा

\* \* \* \*