

M. COM. SEM - III (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012

COURSE) : SUMMER - 2018

SUBJECT: ELECTIVE GROUP B) MARKETING - VI

Day: **Saturday**
Date: **28/04/2018**

S-2018-0384

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 What are the main complaints of customers about services? How it can be handled in service business? (16)

OR

- a) What are the characteristics of service marketing? (08)
- b) Explain the importance of service marketing. (08)

Q.2 Discuss 4Ps in service marketing mix and explain in brief service life cycle. (16)

OR

- a) How demand can be reshaped through effective pricing? (08)
- b) Do you think that Indian scenario is suitable for services marketing? - Explain. (08)

Q.3 Discuss the role of customers and the role of employees in service business. (16)

OR

- a) How customers' satisfaction measured in the service business? (08)
- b) Explain importance of physical evidence in understanding services. (08)

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

- a) Training and Development of Employees
- b) Service Blue Print
- c) Database Marketing
- d) Service Quality Model
- e) Customer Privacy

मराठी रूपांतर

सूचना:

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

प्र.१ सेवा व्यवसायात ग्राहकांच्या मुख्य तक्रारी कोणत्या आणि त्यांची हाताळणी कशी करतात? (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये कोणती आहेत? (०८)
- ब) सेवा विपणनाचे महत्व स्पष्ट करा. (०८)

प्र.२ सेवा विपणन मिश्रणातील ४ P ची चर्चा करून सेवा आयुष्यचक्र थोडक्यात स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) प्रभावी किंमतीद्वारे मागणीला पुनर्आकार कसा देता येईल? (०८)
- ब) सेवा विपणनासाठी भारतातील सद्यःस्थिती सुयोग्य आहे असे तुम्हाला वाटते काय? - स्पष्ट करा. (०८)

प्र.३ सेवा व्यवसायात ग्राहकांच्या आणि कर्मचाऱ्यांच्या भूमिकेची चर्चा करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा व्यवसायात ग्राहकांचे समाधान कसे मोजले जाते? (०८)
- ब) सेवा समजण्यात भौतिक पूराव्याचे महत्व स्पष्ट करा. (०८)

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

- अ) कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण व विकास
- ब) सेवा रूपरेषा
- क) संगणकीय माहिती विपणन
- ड) सेवा गुणवत्ता प्रतिकृती
- इ) ग्राहक एकांत

* * * * *