

S.D.E.

M. COM. PART-II : SUMMER - 2018
SUBJECT: Special Group B: MARKETING -IV

Day: **Thursday**
Date: **19/04/2018**

Time: **03.00 P.M. To 06.00 P.M.**
Max. Marks: 80

S-2018-4211

N.B.:

- 1) All questions are **COMPULSORY**.
- 2) Figures to the right indicate **FULL** marks.
- 3) Both the sections should be written in the **SAME** answer book.

SECTION-I

Q.1 Explain the concept of traditional marketing mix. (4P's) [16]

OR

- a) Discuss in detail the role of internet in service marketing. [08]
- b) Explain the importance of services marketing. [08]

Q.2 Which types of different sales promotion strategies are used in service industry and explain training and development of employees. [16]

OR

- a) Discuss Indian scenario about services marketing. [08]
- b) Explain the order taking and fulfillment process in the services marketing. [08]

SECTION-II

Q.3 "Today we are living in the republic of technology". Do you agree? Elaborate your answer. [16]

OR

- a) Explain the need of proper control on services. [08]
- b) How services marketing efforts could be managed? [08]

Q.4 Discuss the role of services. Discuss the contribution of services towards customer satisfaction. [16]

OR

- a) Explain in brief the network of perception. [08]
- b) What are the components of service quality? [08]

Q.5 Write short notes on Any **FOUR** of the following: [16]

- a) Service quality gap model
- b) Positioning strategies
- c) Data warehousing
- d) Service lifecycle
- e) Customer encounter management
- f) Sustainable competitive advantage

* * * *

मराठी रुपांतर

सूचना:

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

प्र.१ परंपरागत विपणन मिश्रणाची संकल्पना ४(पी) स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणनात इंटरनेटच्या भूमिकेची सविस्तर चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)

प्र.२ सेवा उद्योगांमध्ये कोणत्या प्रकारच्या विक्रय वृद्धी रणनीतीचा उपयोग केला जातो, ते सांगून कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण आणि विकास थोडक्यात स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणनासंदर्भात भारतातील सद्यस्थितीची चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा विपणनातील आदेश घेण्याची व त्याच्या पूर्ततेची प्रक्रिया स्पष्ट करा. (०८)

प्र.३ 'आज आपण तंत्रज्ञानाच्या गणतंत्रात रहात आहोत'. तुम्ही सहमत आहात तुमचे उत्तर स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवांवर योग्य नियंत्रणाची गरज स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा विपणन प्रयत्नांचे नियमन कसे कराल? (०८)

प्र.४ सेवा भूमिकेची चर्चा करा. ग्राहक समाधान संदर्भात सेवांच्या योगदानाची चर्चा करा. (१६)

किंवा

- अ) समजांचे जाळे थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा दर्जाचे कोणते घटक आहेत? (०८)

प्र.५ खालीलपैकी कोणत्याही चारवर टीपा लिहा. (१६)

- अ) सेवायुग खंडप्रतिकृती
- ब) स्थान निश्चिती रणनीती
- क) संगणकिय माहिती साठवण
- ड) सेवा जीवन चक्र
- इ) ग्राहक सामना व्यवस्थापन
- फ) टिकाऊ स्पर्धायुक्त फायदे