

**M. COM. SEM - III (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012
COURSE) : WINTER - 2018
SUBJECT: ELECTIVE-B GROUPS: MARKETING-VI**

Day: Friday
Date: 26/10/2018

W-2018-0431

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 is 'Service Marketing'? What are the characteristics of service marketing? **(16)**

OR

- a) Explain the scope for service marketing in India. **(08)**
- b) Distinguish between consumer services and industrial services. **(08)**

Q.2 Explain 7P's in marketing mix. **(16)**

OR

- a) Discuss in detail the role of internet in service marketing. **(08)**
- b) How customer's satisfaction can be measured? **(08)**

Q.3 What is 'Physical Evidence'? Explain its nature and importance in understanding services. **(16)**

OR

- a) Explain the need of training and development of employees. **(08)**
- b) Explain order taking and fulfillment process in the service marketing. **(08)**

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

- a) Service profit chain
- b) Service quality model
- c) Services marketing triangle
- d) Customer privacy
- e) Data mining

* * * *

सूचना:

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

प्र.१ 'सेवांचे विपणन' म्हणजे काय? सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये कोणती? (१६)

किंवा

अ) भारतात सेवा विपणनाची व्याप्ती स्पष्ट करा. (०८)

ब) ग्राहक सेवा आणि औद्योगिक सेवा यातील फरक स्पष्ट करा. (०८)

प्र.२ विपणन मिश्रणातील ७ पी स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

अ) सेवा विपणनात इंटरनेटच्या भूमिकेची सविस्तर चर्चा करा. (०८)

ब) ग्राहकांचे समाधान कसे मोजता येईल? (०८)

प्र.३ 'भौतिक पुरावा' म्हणजे काय? सेवा समजून घेण्यासाठी त्याचे स्वरूप व महत्त्व स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

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

ब) सेवा विपणनातील आदेश घेण्याची व त्याच्या पूर्ततेची प्रक्रिया स्पष्ट करा. (०८)

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा (१२)

अ) सेवा नफा साखळी

ब) सेवा गुणवत्ता प्रतिकृती

क) सेवा विपणनाची त्रिकोण

ड) ग्राहक एकांत

इ) माहितीचे खणन

* * * * *