

**M. COM. SEM - IV (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012  
COURSE) : WINTER - 2018**

**SUBJECT: ELECTIVE GROUP-B b) MARKETING-VIII (SERVICES MARKETING)**

Day: Tuesday  
Date: 23/10/2018

**W-2018-0440**

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** Discuss the role of IT services in modern global market. State limitations of IT services. (16)

**OR**

- a) State the nature of telecommunication services. (08)
- b) What precautions are essential while using e-banking services? (08)

**Q.2** What do you mean by differentiation? Explain the steps in differentiation. (16)

**OR**

- a) State the importance of service quality. (08)
- b) Describe contribution of services towards customer's satisfaction. (08)

**Q.3** What do you mean by 'Positioning of Services'? How positioning options are evaluated? (16)

**OR**

- a) How Service marketing efforts can managed? (08)
- b) Explain need of marketing of education services. (08)

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

- a) Customer encounter management
- b) Performance measurement
- c) Service quality gap model
- d) Sustainable competitive advantage
- e) Components of service quality

\* \* \* \*

मराठी रुपांतर

सूचना:

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

प्र.१ आधुनिक जागतिक बाजारपेठत माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा व (१६)  
माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या मर्यादा सांगा.

किंवा

- अ) दूरसंचार सेवांचे स्वरूप सांगा. (०८)
- ब) ई-बँकिंग सेवांचा वापर करताना कोणत्या दक्षता आवश्यक आहेत? (०८)

प्र.२ 'भेद निश्चिती' म्हणजे काय? भेद निश्चितीतील टप्पे स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा गुणवत्तेचे महत्त्व सांगा. (०८)
- ब) ग्राहक समाधानासाठी सेवांच्या योगदानाचे वर्णन करा. (०८)

प्र.३ 'सेवांची स्थान निश्चिती' म्हणजे काय? स्थाननिश्चितीची पर्यायांचे मूल्यमापन कसे (१६)  
कराल?

किंवा

- अ) सेवा विपणन प्रयत्नांचे नियमन कसे कराल? (०८)
- ब) शैक्षणिक सेवांच्या विपणनाची गरज स्पष्ट करा. (०८)

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीन वर टीपा लिहा. (१२)

- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापन
- ब) कामगिरीचे मोजमाप
- क) सेवा गुण खंडप्रतिकृती
- ड) टिकाऊ व स्पर्धात्मक फायदे
- इ) सेवा दर्जाचे घटक

\* \* \* \* \*