

S.D.E.

M. Com. Part-II : WINTER - 2018

SUBJECT: SPECIAL GROUP-B: MARKETING-IV

Day: Tuesday
Date: 16/10/2018

W-2018-4343

Time: 03.00 PM TO 06.00 PM
Max. Marks: 80

N.B:

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

SECTION-I

Q.1 What is 'Service'? Explain the nature and importance of service marketing. (16)

OR

- a) What are the characteristic of service marketing? (08)
- b) Which types of different sales promotion strategies are used in service industry? (08)

Q.2 What do you mean by 'Relationship Marketing'? State its importance in industrial and consumer markets. (16)

OR

- a) Discuss in brief service life cycle. (08)
- b) Explain services marketing triangle. (08)

SECTION-II

Q.3 Explain meaning, importance and components of service quality. (16)

OR

- a) Discuss in brief role of IT services. (08)
- b) How service marketing efforts could be managed? (08)

Q.4 What do you mean by 'Positioning of services'? Explain the positioning strategies. (16)

OR

- a) Describe suitability of e-services from customer's point of view. (08)
- b) Explain in brief the service quality gap model. (08)

Q.5 Write short notes on **ANY FOUR** of the following: (16)

- a) Data warehousing
- b) Differentiation
- c) Performance measurement
- d) Retailing services
- e) Network of perceptions
- f) Importance of physical evidence

* * * *

मराठी रूपांतर

सूचना:

- १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.
- २) उजवीकडील अंक गुणांचा निर्देश करतात.
- ३) दोन्ही विभाग एकाच उत्तरपत्रिकेत लिहावेत.

विभाग - १

प्र.१ 'सेवा' म्हणजे काय? सेवा विपणनाचे स्वरूप आणि महत्त्व स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये कोणती आहेत? (०८)
- ब) सेवा उद्योगामध्ये कोणत्या प्रकारच्या विक्रय वृद्धी रणनीतीचा उपयोग केला जातो? (०८)

प्र.२ 'सहसंबंध विपणन' म्हणजे काय? त्याचे औद्योगिक आणि ग्राहक बाजारपेठेतील महत्त्व सांगा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा जीवन चक्राची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा विपणन त्रिकोण स्पष्ट करा. (०८)

विभाग - २

प्र.३ सेवा दर्जाचा अर्थ, महत्त्व आणि घटक स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा विपणन प्रयत्नांचे नियमन कसे कराल? (०८)

प्र.४ 'सेवांची स्थाननिश्चिती' म्हणजे काय? स्थाननिश्चिती रणनीती स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) ग्राहकांच्या दृष्टिकोनातून ई-सेवांच्या उपयुक्ततेचे वर्णन करा. (०८)
- ब) सेवा गुण खंड प्रतिकृती थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)

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

- अ) संगणकीय माहिती साठवण
- ब) वेगळेपण
- क) कामगिरीचे मोजमाप
- ड) किरकोळ व्यापार सेवा
- इ) जाणिवांचे जाळे
- फ) भौतिक पुराव्याचे महत्त्व