

**M. COM. SEM - III (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012  
COURSE) : WINTER - 2017  
SUBJECT: ELECTIVE GROUP B) MARKETING - VI**

Day: **Friday**

Date: **10/11/2017**

**W-2017-0343**

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 do you mean by 'Service Marketing '? Explain its nature and scope. (16)

**OR**

- a) What are the challenges in the distribution of services? (08)
- b) Distinguish between consumer services and industrial services. (08)

**Q.2** Explain the factors involved in pricing a service product. (16)

**OR**

- a) Discuss in detail the role of internet in service marketing. (08)
- b) Explain the importance of Service Marketing. (08)

**Q.3** Discuss in detail the service marketing triangle. (16)

**OR**

- a) What are the reasons for growth in service marketing? (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) Customer Privacy
- b) Service Profit Chain
- c) Training of Employees
- d) Service Guarantee
- e) Service Quality Model

\*\*\*\*\*

मराठी रूपांतर

सूचना:

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

- 
- प्र.१ 'सेवांचे विपणन' म्हणजे काय? त्याचे स्वरूप व व्याप्ती स्पष्ट करा. (१६)  
किंवा
- अ) सेवांच्या वितरणात कोणती आव्हाने आहेत? (०८)  
ब) ग्राहक सेवा आणि औद्योगिक सेवा यातील भेद स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.२ सेवा वस्तूच्या किंमत निश्चितीमध्ये समावेश असलेल्या घटकांचे स्पष्टीकरण द्या. (१६)  
किंवा
- अ) सेवा विपणनात इंटरनेटच्या भूमिकेची सविस्तर चर्चा करा. (०८)  
ब) सेवा विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.३ सेवा विपणन त्रिकोणाची सविस्तर चर्चा करा. (१६)  
किंवा
- अ) सेवा विपणनाच्या वाढीची कोणती कारणे आहेत? (०८)  
ब) सेवा विपणनातील आदेश घेण्याची व त्याच्या पूर्ततेची प्रक्रिया स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा. (१२)
- अ) ग्राहक एकांत  
ब) सेवा नफा साखळी  
क) कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण  
ड) सेवा हमी  
इ) सेवा गुणवत्ता प्रतिकृती

\* \* \* \* \*