

**M. COM. SEM - IV (CHOICE BASED CREDIT SYSTEM) (2012
COURSE) : WINTER - 2017**
SUBJECT: Elective Group B b) MARKETING VIII (Services Marketing)

Day: **Tuesday**
Date: **07/11/2017**

W-2017-0352

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 'Positioning of Services'? Explain the positioning strategies. [16]

OR

- a) Discuss the nature of customer encounter management. [08]
- b) What are the components of service quality? [08]

Q.2 What is 'differentiation'? Explain the steps in differentiation. [16]

OR

- a) Discuss in brief service quality gap model. [08]
- b) What precautions are essential while using e-banking services? [08]

Q.3 Explain the meaning of 'Service Quality'. Discuss the various factors influencing service quality. [16]

OR

- a) Explain the importance of service quality. [08]
- b) Describe contribution of services towards customers' satisfaction. [08]

Q.4 Write short notes on Any **THREE** of the following: [12]

- a) Network of perception
- b) Hospitality services
- c) Online consumer behavior
- d) Performance measurement
- e) Characteristics of differentiation

* * * *

मराठी रुपांतर

सूचना:

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

प्र.१ 'सेवांची स्थान निश्चिती' म्हणजे काय? स्थान निश्चिती रणनीती स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापनाच्या स्वरूपांची चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा दर्जा मध्ये कोणते घटक आहेत? (०८)

प्र.२ 'फरकनिश्चिती' म्हणजे काय? फरकनिश्चितीतील टप्पे स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा दर्जा खंड प्रतिकृतीची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)
- ब) ई-बँकिंग सेवांचा वापर करताना कोणत्या दक्षता घेणे आवश्यक आहे? (०८)

प्र.३ 'सेवा गुणवत्ता' अर्थ स्पष्ट करा. सेवा गुणवत्तेवर प्रभाव टाकणाऱ्या घटकांची चर्चा करा. (१६)

किंवा

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

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा. (१२)

- अ) जाणिवांचे जाळे
- ब) आदरातिथ्य सेवा
- क) ऑनलाईन ग्राहक वर्तन
- ड) कामगिरीचे मोजमाप
- इ) फरकनिश्चितीची वैशिष्ट्ये

* * * *