

S.D.E.

M. COM. PART-II : WINTER - 2017

SUBJECT: Special Group B: MARKETING -IV

Day: Tuesday
Date: 31/10/2017

Time: 03.00 P.M. To 06.00 P.M.
Max. Marks: 80

W-2017-4020

N.B.:

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

SECTION-I

Q.1 Explain the importance of service marketing. Discuss in detail the role of internet in service marketing. [16]

OR

- a) What are the reasons for growth in service marketing? [08]
- b) Which types of different sales promotion strategies are used in service industry? [08]

Q.2 Discuss in detail the services marketing triangle. [16]

OR

- a) What are the advantages of relationship marketing? [08]
- b) Explain customers' role in services. [08]

SECTION-II

Q.3 What do you mean by 'Positioning of Services'? Explain positioning strategies. [16]

OR

- a) How service marketing efforts could be managed? [08]
- b) Explain in brief the network of perception. [08]

Q.4 Discuss the role of IT services in modern global market. State its limitations. [16]

OR

- a) What are the components of service quality? [08]
- b) Explain in brief the service quality gap model. [08]

Q.5 Write short notes on Any **FOUR** of the following: [16]

- a) Online consumer behaviour
- b) Service life cycle
- c) Sustainable competitive advantage
- d) Differentiation
- e) Customer encounter management
- f) Data warehousing

* * * *

मराठी रुपांतर

सूचना:

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

प्र.१ सेवा विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा आणि सेवा विपणनात इंटरनेटच्या भूमिकेची सविस्तर चर्चा करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणनाच्या वाढीची कोणती कारणे आहेत? (०८)
- ब) सेवा उद्योगामध्ये कोणत्या प्रकारच्या विक्रय वृद्धी रणनीतीचा उपयोग केला जातो? (०८)

प्र.२ सेवा विपणनात त्रिकोणाची सविस्तर चर्चा करा. (१६)

किंवा

- अ) सहसंबंध विपणनाचे फायदे कोणते आहेत? (०८)
- ब) सेवांमध्ये ग्राहकांची भूमिका स्पष्ट करा. (०८)

प्र.३ 'सेवांची स्थाननिश्चिती' म्हणजे काय? स्थाननिश्चिती रणनीती स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा विपणन प्रयत्नांचे नियमन कसे कराल? (०८)
- ब) समजांचे जाळे थोडक्यात स्पष्ट करा (०८)

प्र.४ आधुनिक जागतिक बाजारपेठेत माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा दर्जाचे कोणते घटक आहेत? (०८)
- ब) सेवा गुण खंड प्रतिकृती थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)

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

- अ) ऑनलाईन ग्राहकांचे वर्तन
- ब) सेवा जीवन चक्र
- क) टिकाऊ स्पर्धायुक्त फायदे
- ड) वेगळेपण
- इ) ग्राहक सामना व्यवस्थापन
- फ) संगणकीय माहिती साठवण