

**MASTER OF COMMERCE (CBCS - 2018 COURSE)**

**M.Com. Sem-III :SUMMER- 2022**

**SUBJECT : MARKETING-VI**

Day : Tuesday  
Date : 12/7/2022

**S-18541-2022**

Time : 03:00 PM-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 'Service Marketing'? Explain in detail the characteristics of service marketing. **(16)**

**OR**

- a) Discuss in brief the classification of services. **(08)**
- b) Explain the importance of service marketing. **(08)**

**Q.2** Describe in detail the pricing strategies. **(16)**

**OR**

- a) Explain in brief service life cycle. **(08)**
- b) What are the objectives of promotion? **(08)**

**Q.3** Discuss in detail the concept of 'Relationship Marketing.' What are the advantages of relationship marketing? **(16)**

**OR**

- a) Explain six components for successful database marketing. **(08)**
- b) What are the challenges in distribution of services? **(08)**

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

- a) Role of internet
- b) Training of employees
- c) Service blue print
- d) Customer satisfaction

\* \* \*

मराठी रूपांतर

सूचना :

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

- प्र.१ 'सेवा विपणन' म्हणजे काय ? सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये सविस्तरपणे स्पष्ट करा. (१६)
- किंवा
- अ) सेवांच्या वर्गीकरणाची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.२ किंमत रणनीतीचे सविस्तरपणे वर्णन करा. (१६)
- किंवा
- अ) सेवा जीवन चक्र थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- ब) बढतीची उद्दिष्टे कोणती आहेत ? (०८)
- प्र.३ सहसंबंध विपणन या संकल्पनेची सविस्तरपणे चर्चा करा. सहसंबंध विपणनाचे फायदे कोणते ? (१६)
- किंवा
- अ) यशस्वी डेटाबेस विपणनाचे सहा घटक स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा वितरणात कोणती आव्हाने आहेत ? (०८)
- प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीन टीपा लिहा. (१२)
- अ) इंटरनेटची भूमिका
- ब) कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण
- क) सेवा निळी प्रत
- ड) ग्राहक समाधान

-----