

**MASTER OF COMMERCE (CBCS - 2018 COURSE)**  
**M.Com. Sem-IV : WINTER- 2022**  
**SUBJECT : MARKETING-VIII**

Day : Tuesday

Time : 02:00 PM-05:00 PM

Date : 3/1/2023

**W-18551-2022**

Max. Marks : 60

---

**N.B.:**

- 1) All questions are **COMPULSORY**.
  - 2) Figures to the right indicate **FULL** marks.
- 

**Q.1**      What is 'Differentiation'? Explain the various steps in differentiation.      **(16)**

**OR**

- a) Explain in brief various positioning strategies.      **(08)**
- b) State need of proper control on services.      **(08)**

**Q.2**      Describe components of service quality and also explain service quality gap model.      **(16)**

**OR**

- a) Explain the importance of service quality.      **(08)**
- b) How service marketing efforts can be managed?      **(08)**

**Q.3**      Discuss in detail role of IT services and explain how IT services are used in education services.      **(16)**

**OR**

- a) Describe the customer encounter management.      **(08)**
- b) Explain in detail service life cycle.      **(08)**

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

- a) Online consumer behaviour
- b) Data warehousing
- c) Self-service technologies
- d) Retailing services

\*   \*   \*   \*   \*

मराठी रूपांतर

सूचना :

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

- 
- प्र.१ 'भेदनिश्चिती' म्हणजे काय ? भेदनिश्चितीतील विविध टप्पे स्पष्ट करा. (१६)
- किंवा
- अ) विविध स्थाननिश्चिती रणनीती थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवांवर योग्य नियंत्रणाची गरज विशद करा. (०८)
- प्र.२ सेवा गुणवत्तेचे घटक वर्णन करून सेवा गुण खंड प्रतिकृती स्पष्ट करा. (१६)
- किंवा
- अ) सेवा गुणवत्तेचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा विपणन प्रयत्नांचे नियमन कसे कराल ? (०८)
- प्र.३ माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची सविस्तर चर्चा करा आणि माहिती तंत्रज्ञान सेवा शैक्षणिक (१६)
- सेवांमध्ये कशा प्रकारे वापरता येतात ते स्पष्ट करा.
- किंवा
- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापनाचे वर्णन करा. (०८)
- ब) सेवा जीवन चक्र सविस्तरपणे स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा. (१२)
- अ) ऑनलाईन ग्राहकांचे वर्तन
- ब) संगणकीय माहिती साठवण
- क) स्व:सेवा तंत्रज्ञान
- ड) किरकोळ व्यापार सेवा
-