

Subject : Marketing - IV

Day : Monday

Date : 10/10/2016

S.D.E.



Time : 3.00 P.M. TO 6.00 P.M.

Max Marks : 80 Total Pages : 3

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 What is ‘Service’? Explain nature and importance of Services Marketing. **(16)**

OR

- a) Discuss various factors involved in pricing a service product. **(08)**
- b) Discuss in brief service life cycle. **(08)**

Q.2 Explain nature and importance of physical evidence in understanding services. **(16)**

OR

- a) How you will handle customers complaints effectively? **(08)**
- b) Explain importance of relationship marketing. **(08)**

SECTION – II

Q.3 “There will be a time when it will be possible to get things seating at home through wires”- Comment. **(16)**

OR

- a) Discuss service quality gap model. **(08)**
- b) What are the components of service quality? **(08)**

Q.4 What do you mean by ‘Positioning of Services’? Explain positioning strategies. **(16)**

OR

- a) Discuss the nature of customer encounter management. **(08)**
- b) Discuss services as key differentiator for manufacturing industries. **(08)**

Q.5 Write short notes on **ANY FOUR**: **(16)**

- a) Event Management Services
- b) Online consumer behaviour
- c) Performance measurement
- d) Network of perceptions
- e) Hospitality services
- f) Services to customer satisfaction

* * *

मराठी रूपांतर

सूचना:

- १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहेत.
- २) उजवीकडील अंक गुणांचा निर्देश करतात.
- ३) दोन्ही विभाग एकाच उत्तरपत्रिकेत लिहावेत.

विभाग - १

प्र.१ 'सेवा' म्हणजे काय? सेवा विपणनाचे स्वरूप आणि महत्त्व स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा वस्तू किंमत निश्चितीमध्ये समाविष्ट विविध घटकांची चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा जीवन चक्राची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)

प्र.२ सेवा समजावून घेण्यामध्ये भौतिक पुराव्याचे स्वरूप व महत्त्व स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) आपण ग्राहकांच्या तक्रारांची प्रभावीपणे हाताळणी कशी कराल? (०८)
- ब) सहसंबंध विपणनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)

विभाग - २

प्र.३ 'अशी एक वेळ येईल की आपण घरी बसून तारांच्या माध्यमातून कामे करून घेऊ शकाल' - भाष्य करा. (१६)

किंवा

- अ) सेवा दर्जा खंड प्रतिकृतीची चर्चा करा. (०८)
- ब) सेवा दर्जा मध्ये कोणते घटक आहेत? (०८)

प्र.४ 'सेवांची स्थान निश्चिती' म्हणजे काय? स्थान निश्चिती रणनीती स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापनाच्या स्वरूपांची चर्चा करा. (०८)
- ब) उत्पादन उद्योगांसाठी सेवा प्रमुख भेद निर्धारक आहे चर्चा करा. (०८)

प्र.५ टीपा लिहा. (कोणत्याही चार) (१६)

- अ) प्रासंगिक व्यवस्थापन सेवा
- ब) ऑनलाईन ग्राहक वर्तन
- क) कामगिरीचे मोजमाप
- ड) जाणिवेचे जाळे
- इ) आदरातिथ्य सेवा
- फ) ग्राहक समाधानासाठी सेवा

* * * *

हिंदी रूपांतर

सूचनाएं:

- १) सभी प्रश्न आवश्यक है।
- २) दाहिने दिए हुए अंक गुणोंका निर्देश करते है।
- ३) दोनों विभाग एकही उत्तरपत्रिका में लिखिए।

विभाग - १

प्र.१ 'सेवा' का अर्थ क्या है? सेवा विपणन का स्वरूप और महत्त्व विशद कीजिए। (१६)

अथवा

- अ) सेवा उत्पादन की किंमत निश्चिती में अंतर्भूत विभिन्न घटकों की चर्चा कीजिए। (०८)
- ब) सेवा जीवन चक्र की संक्षिप्त में चर्चा कीजिए। (०८)

प्र.२ सेवा समजने मे भौतिक सबुत का स्वरूप और महत्त्व स्पष्ट कीजिए। (१६)

अथवा

- अ) ग्राहकों की शिकायतें आप कैसे हल करेंगे? (०८)
- ब) सहसंबंध विपणन का महत्त्व स्पष्ट कीजिए। (०८)

विभाग - २

प्र.३ 'ऐसा समय आयेगा आप घर बैठे तार के माध्यम से आपके काम करेंगे' -भाष्य कीजिए। (१६)

अथवा

- अ) सेवा दर्जा खंड प्रतिकृती की चर्चा कीजिए। (०८)
- ब) सेवा दर्जा मे कौनसे घटक होते है? (०८)

प्र.४ 'सेवा स्थान निश्चिती' का अर्थ क्या है? स्थान निश्चिती रणनिती स्पष्ट कीजिए। (१६)

अथवा

- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापन के स्वरूपों की चर्चा कीजिए। (०८)
- ब) उत्पादन उद्योग के लिए सेवा प्रमुख भेद दर्शक के रूप मे चर्चा कीजिए। (०८)

प्र.५ टिप्पणी लिखिए। (कोई भी चार) (१६)

- अ) प्रासंगिक व्यवस्थापन सेवा
- ब) ऑनलाईन ग्राहक वर्तन
- क) कृती मोजदाद
- ड) भावनिक जाल
- इ) आदरातिथ्य सेवा
- फ) ग्राहक संतोष के लिए सेवा

* * * *