Total No. of Questions : 4]

SEAT No. :

PE3470

[Total No. of Pages : 4

[6525]-219
S.Y. B.Com.
MARKETING
SM 205-T : Services Marketing
(2024 Credit Pattern) (NEP) (Semester - III)

Time : 2 Hours] *[Max. Marks : 35*

Instructions to the candidates :

1) ***Question No. 1 is compulsory.***
2) ***Attempt any two questions from Q.2 to 4.***
3) ***Figures to the right indicate full marks.***

Q1) Multiple choice questions. **[5]**

a) The intangibility of services has implications for the choice of _____.

i) Brand elements ii) Location

iii) Price iv) Product features

b) The extended marketing mix for services includes : People, Processes and _____.

i) Product ii) Place

iii) Physical Evidence iv) Promotion

c) Standardized and customized flow of activities simple and complex number of steps and customer involvement by which a service is delivered is called _____.

i) Place Mix ii) Physical evidence mix

iii) Process mix iv) People mix

d) Which of the following is not generally accepted as being part of the extended marketing mix for services?

i) Product ii) Price

iii) Process iv) Practice

e) _____ is a tool for simultaneously depicting the service process, the points of customer contact and the evidence of service from the customers point of view.

i) Front of Planning ii) Service Blueprinting

iii) Service standardization iv) None of these

P.T.O.

SPPUQuestionPapers.com

Q2) Definition of Service Marketing. Explain the Challenges and Opportunities of Service Marketing. **[15]**

Q3) What do you mean by Service Promotion. Explain the role of marketing communication. **[15]**

Q4) Write Short Notes : (Any 3 out of 4) **[15]**

a) Examples Services Marketing.

b) Customer Relationship Marketing.

c) Implication for Communication Strategies.

d) Establishing Monetary Pricing Objectives.



SPPUQuestionPapers.com

Total No. of Questions : 4]

PE3470

[6525]-219

S.Y. B.Com.

MARKETING

SM 205-T : Services Marketing

(2024 Credit Pattern) (NEP) (Semester - III)

(मराठी रूपांतर)

वेळ : *2* तास] [एकूण गुण : *35*

सूचना :– *1)* प्र. क्रं. 1 अनिवार्य आहे.

2) प्र. क्रं. 2 ते प्र. क्रं. 4 पैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

3) उजव्या बाजूचे अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

प्र.*1)* बहुपर्यायी प्रश्न. **[5]**

अ) सेवांच्या अमूर्ततेचा ..... निवडीवर परिणाम होतो.

i) ब्रँड घटक ii) स्थान

iii) किंमत iv) उत्पादन वैशिष्ट्ये

ब) सेवांसाठी विस्तारित विपणन मिश्रणात हे समाविष्ट आहे: लोक, प्रक्रिया आणि .....

i) उत्पादन ii) ठिकाण

iii) भौतिक पुरावे iv) जाहिरात

क) प्रमाणित आणि सानुकुलित क्रियाकलापांचा प्रवाह, सोप्या आणि गुंतागुंतीच्या पायऱ्यांची संख्या आणि ग्राहकांचा सहभाग ज्याद्वारे सेवा दिली जाते त्याला ..... म्हणतात.

i) ठिकाण मिश्रण ii) भौतिक पुराव्याचे मिश्रण

iii) प्रक्रिया मिश्रण iv) लोकांचे मिश्रण

ड) सेवांसाठी विस्तारित विपणन मिश्रणाचा भाग म्हणून खालीलपैकी कोणते सामान्यत: स्वीकारले जात नाही.

i) उत्पादन ii) किंमत

iii) प्रक्रिया iv) सराव

इ) ..... हे सेवा प्रक्रिया, ग्राहक संपर्काचे मुद्दे आणि ग्राहकांच्या दृष्टिकोनातून सेवेचे पुरावे यांचे एकाच वेळी चित्रण करणारे साधन आहे.

i) नियोजनाचा पुढचा भाग ii) सेवा ब्लूप्रिंटिंग

iii) सेवा मानकीकरण iv) यापैकी काहीही नाही

SPPUQuestionPapers.com

प्र.2) सेवा विपणनाची व्याख्या सांगून सेवा विपणनातील आव्हाने आणि संधी स्पष्ट करा. **[15]**

प्र.3) सेवा वृद्धी म्हणजे काय? विपणन संप्रेषणाची भूमिका स्पष्ट करा. **[15]**

प्र.4) टिपा लिहा. (4 पैकी कोणतही 3) **[15]**

अ) सेवा विपणन उदाहरणे

ब) ग्राहक संबंध विपणन

क) संप्रेषण धोरणांसाठी परिणाम

ड) आर्थिक किंमत उद्दिष्टे स्थापित करणे



SPPUQuestionPapers.com