

Total No. of Questions : 6]

SEAT No. :

PA-2896

[5956]-219

[Total No. of Pages : 4

M. Com.

**Group-H : (218) SERVICES MARKETING  
(CBCS 2019 Pattern) (Semester - II)**

*Time : 3 Hours]*

*[Max. Marks : 60*

*Instructions to the candidates:*

- 1) *Question No.1 and Question No.6 are Compulsory.*
- 2) *Solve any Three Questions from question No.2 to Question No.5.*
- 3) *Figures to the right side indicate full marks.*

**Q1)** Fill in the blanks by selecting suitable choice. (any 6 out of 8) **[6]**

- a) Services marketing is important in today's context because of it \_\_\_\_\_.
  - i) Generates more GDP
  - ii) Generates more customer
  - iii) Generates more jobs and GDP
  - iv) Generates more jobs
- b) Which of the following is not an example of "tangibilizing" a service product?
  - i) Employee uniforms
  - ii) Exterior of the property
  - iii) Plant presentation
  - iv) All of the above
- c) Service positioning is about \_\_\_\_\_.
  - i) Developing a service
  - ii) Developing a perception of the service
  - iii) Service quality decisions
  - iv) Perceptual mapping
- d) \_\_\_\_\_ is one of the core elements in service strategy formulation.
  - i) Segmentation
  - ii) Targeting
  - iii) Positioning
  - iv) Competiveness
- e) A service-focused firm offers a \_\_\_\_\_ range of services to a fairly broad market.
  - i) Wider
  - ii) Limited
  - iii) Less
  - iv) More

**P.T.O.**

- f) Services that do not meet customer expectations are called \_\_\_\_\_.
- i) Service failures
  - ii) Critical incidents
  - iii) Function failures
  - iv) Service recoveries
- g) In the service industry charges, fees, fares or rates are all \_\_\_\_\_.
- i) Service cost
  - ii) Cost structure
  - iii) Cost plus
  - iv) Price
- h) Pure goods without accompanying \_\_\_\_\_.
- i) Product
  - ii) Goods
  - iii) Services
  - iv) Nothing

**Q2) What do you mean by services? Explain Characteristics of Services? [14]**

**Q3) Explain in detail the Designing of Services Mix with reference to Product and Price. [14]**

**Q4) Explain in detail the challenges associated with the development of the services? [14]**

**Q5) Define Consumer Satisfaction and Explain Measuring Consumer Satisfaction? [14]**

**Q6) Write Short Notes (Any 2 out of 4): [2×6=12]**

- a) Types of Services.
- b) The Service Delivery Process.
- c) Measuring Service Quality.
- d) Customer Loyalty.



Total No. of Questions : 6]

PA-2896

[5956]-219

M. Com.

**Group-H : (218) SERVICES MARKETING  
(CBCS 2019 Pattern) (Semester - II)**

(मराठी रूपांतर)

वेळ : 3 तास]

[एकूण गुण : 60

- सूचना :-
- 1) प्रश्न क्र. 1 आणि प्रश्न क्र. 6 सक्तीचे आहेत.
  - 2) प्रश्न क्रमांक 2 ते प्रश्न क्र. 5 मधील कोणतेही तीन प्रश्न सोडवा.
  - 3) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

**प्र.1) योग्य पर्याय निवडून रिक्त जागा भरा (8 पैकी कोणतेही 6)**

[6]

- अ) आजच्या संदर्भात सेवा विपणन महत्वाचे आहे कारण .....
- i) अधिक जीडीपी निर्माण करते
  - ii) अधिक ग्राहक निर्माण करतात
  - iii) अधिक रोजगार आणि जीडीपी निर्माण करते
  - iv) अधिक रोजगार निर्माण करतात
- ब) खालील पैकी कोणती सेवा उत्पादन “टॅजीबिलायझिंग” (स्पष्ट व निश्चित) करण्याचे उदाहरण नाही?
- i) कर्मचारी गणवेश
  - ii) मालमत्ता बाह्य
  - iii) वनस्पती सादरीकरण
  - iv) वरील सर्व
- क) सेवा स्थिती म्हणजे .....
- i) सेवा विकसित करणे
  - ii) सेवेची धारणा विकसित करणे
  - iii) सेवा गुणवत्तेचे निर्णय
  - iv) बोधात्मक/संवेदनाक्षम मॅपिंग
- ड) ..... सेवा रणनीती तयार करण्याच्या मुख्य घटकांपैकी हे एक आहे.
- i) विभाजन
  - ii) लक्ष्यीकरण
  - iii) स्थिती
  - iv) स्पर्धात्मकता
- इ) सेवा केंद्रित फर्म बऱ्याच ब्रॉड मार्केटमध्ये ..... सेवांची ऑफर देते.
- i) विस्तीर्ण
  - ii) मर्यादीत
  - iii) कमी
  - iv) अधिक

फ) ज्या सेवा ग्राहकांच्या अपेक्षांची पूर्तता करित नाहीत त्यांना ..... म्हणतात.

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| i) सेवा अपयशी      | ii) गंभीर घटना |
| iii) कार्य अयशस्वी | iv) सेवा वसूल  |

य) सेवा उद्योग शुल्क, फी, भाडे किंवा दर सर्व काही .....

- |                |               |
|----------------|---------------|
| i) सेवा खर्च   | ii) खर्च रचना |
| iii) खर्च अधिक | iv) किंमत     |

र) शुद्ध वस्तू सोबत नसणे म्हणजे .....

- |            |               |
|------------|---------------|
| i) उत्पादन | ii) वस्तू     |
| iii) सेवा  | iv) काही नाही |

प्र.2) सेवा म्हणजे काय? सेवांची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा? [14]

प्र.3) उत्पादन आणि किमतीच्या संदर्भात सेवा मिश्र रचना सविस्तर स्पष्ट करा. [14]

प्र.4) सेवांच्या विकासाशी संबंधित आव्हाने सविस्तर स्पष्ट करा. [14]

प्र.5) ग्राहक समाधानाची व्याख्या द्या आणि ग्राहक समाधानाचे मोजमाप स्पष्ट करा? [14]

प्र.6) टिपा लिहा. (चारपैकी कोणत्याही दोन) [2×6=12]

- अ) सेवांचे प्रकार
- ब) सेवा वितरण प्रक्रिया
- क) सेवेची गुणवत्ता मोजणे
- ड) ग्राहक निष्ठा

