

AU-1537

**M.Com. (Semester-I) Examination
(Old)**

SERVICE MARKETING & CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Paper—102

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 80

Note :—(1) Attempt **FIVE** questions.

(2) All questions carry equal marks.

1. (A) What do you mean by Service Marketing ? Differentiate between services and goods marketing. 16

OR

(B) Explain the impact of environmental forces on marketing of service. 16

2. (A) Define service market segmentation. Which factors are considered to segment a particular market ? 16

OR

(B) Explain various elements of “service marketing mix”. 16

3. (A) Explain the different pricing policies for airline services towards tourism. 16

OR

(B) Explain significance of segmentation in financial services. 16

4. (A) Explain the importance of ‘relationship marketing’ in Present Business Scenario. 16

OR

(B) Explain the attributes and determinants of relational exchanges. 16

5. (A) Explain with illustration customer relationship management. 16

OR

(B) What is relationship strategy ? Explain the different types of strategies. 16

AU-1537

**M.Com. (Semester-I) Examination
(Old)**

SERVICE MARKETING & CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Paper—102

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 80

(मराठी माध्यम)

सूचना :—(1) कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.

(2) सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

1. (अ) सेवा विपणन म्हणजे काय ? सेवा व वस्तू विपणनातील फरक स्पष्ट करा. 16
किंवा
(ब) सेवांच्या विपणनावर पर्यावरण शक्तीचा प्रभाव स्पष्ट करा. 16
2. (अ) सेवा विपणन विभाजनाची व्याख्या द्या. विशिष्ट विपणनाच्या विभाजनात कोणत्या घटकांना विचारात घेण्यात येते ? 16
किंवा
(ब) 'सेवा विपणन मिश्र' चे विविध घटक स्पष्ट करा. 16
3. (अ) पर्यटन दृष्टीने उद्घाण सेवांकरिता, विविध किंमत धोरण स्पष्ट करा 16
किंवा
(ब) वित्तीय सेवांच्या विभाजनाचे महत्व स्पष्ट करा. 16
4. (अ) सद्यस्थितीत व्यवसायाचे संदर्भात 'संबंध विपणनाचे' महत्व स्पष्ट करा. 16
किंवा
(ब) संबंधात्मक आदान-प्रदानाचे विशेष गुणधर्म व निर्धारक घटक स्पष्ट करा. 16
5. (अ) ग्राहक संबंध व्यवस्थापन सोदाहरण स्पष्ट करा. 16
किंवा
(ब) संबंध व्यूहरचना म्हणजे काय ? व्यूहरचनांचे विविध प्रकार स्पष्ट करा 16

AU-1537

**M.Com. (Semester-I) Examination
(Old)**

SERVICE MARKETING & CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Paper—102

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 80

(हिन्दी माध्यम)

सूचना :—(1) पांच प्रश्न हल कीजिये।

(2) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. (अ) सेवा विपणन से आप क्या समझते हैं ? सेवा और उत्पाद के विपणन में अंतर स्पष्ट कीजिये। 16

अथवा

(ब) सेवाओं के विपणन में पर्यावरण शक्तियों का प्रभाव स्पष्ट कीजिये। 16

2. (अ) विपणन विभाजन की परिभाषा दीजिये। विशिष्ट विपणन विभाजन में कौनसे घटकों को ध्यान में रखते हैं ? 16

अथवा

(ब) 'सेवा विपणन मिश्र' के विभिन्न घटकों को स्पष्ट कीजिये। 16

3. (अ) पर्यटन के संदर्भ में हवाई सेवाओं की विभिन्न कीमत नीतियों को स्पष्ट कीजिये। 16

अथवा

(ब) वित्तीय सेवाओं के विभाजन का महत्व स्पष्ट कीजिये। 16

4. (अ) वर्तमान व्यवसाय परिदृश्य में 'संबंध विपणन' का महत्व स्पष्ट कीजिये। 16

अथवा

(ब) संबंधात्मक आदान-प्रदान के विशेष गुण और निर्धारक घटक स्पष्ट कीजिये। 16

5. (अ) ग्राहक संबंध व्यवस्थापन सोदाहरण स्पष्ट कीजिये। 16

अथवा

(ब) संबंध व्यूहरचना क्या है ? व्यूहरचना के विभिन्न प्रकार स्पष्ट कीजिये। 16

