

2. (अ) लक्ष्यीत विपणी से आप क्या समझते हैं ? प्रक्रिया एवम् साधन (Tools) स्पष्ट कीजिए। 16

अथवा

- (ब) सेवा विपणन मिश्र की परिभाषा दीजिए। सेवा विपणन मिश्र के घटक स्पष्ट कीजिए। 16
3. (अ) भारत के चिकित्सा सेवाओं के संदर्भ में होने वाले बदलावों पर लिखिये। 16

अथवा

- (ब) भारतीय अर्थव्यवस्था में अधिकोषण सेवाओं का महत्व स्पष्ट कीजिए। 16
4. (अ) सम्बन्धात्मक विपणन का अर्थ, स्वरूप एवम् व्याप्ति स्पष्ट कीजिए। 16

अथवा

- (ब) सम्बन्धात्मक आदान-प्रदान से आप क्या समझते हैं ? उनके प्रकारों की चर्चा कीजिए। 16
5. (अ) ग्राहक चयन से आप क्या समझते हैं ? ग्राहक चयन पर प्रभाव डालनेवाले घटकों को स्पष्ट कीजिए। 16

अथवा

- (ब) संबंधात्मक व्यूहरचना क्या है ? उसे निर्धारित करने वाले घटक कौनसे हैं ? 16

**M.Com. (Semester-I) Examination**  
**SERVICES MARKETING AND CUSTOMER**  
**RELATIONSHIP MANAGEMENT**  
**Paper-M.Com-102**

Time : Three Hours]

[Max. Marks : 80

Note :—(1) Attempt FIVE questions.

(2) All questions carry equal marks.

1. (a) Differentiate between services and goods marketing with suitable examples. 16

OR

- (b) What are the sources of desired and adequate services expectations ? 16

2. (a) What do you mean by market targeting ? Explain its procedure and tools. 16

OR

- (b) Define service marketing mix. Explain the elements of marketing mix for services. 16

3. (a) Focus on the emerging trends in medicare services in the Indian perspective. 16

OR

- (b) Explain the significance of banking services in Indian Economy. 16

4. (a) What is Relationship Marketing ? Explain its nature and scope. 16

OR

- (b) What do you mean by Relational Exchanges ? Discuss their types. 16
5. (a) What is Customer Selection ? Explain the factors affecting customer selection. 16

OR

- (b) What is Relationship Strategy ? What are its determinants ? 16

(मराठी माध्यम)

सूचना :—(1) कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.

(2) सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

1. (अ) सेवा आणि वस्तु विपणनातील फरक योग्य उदाहरणासह स्पष्ट करा. 16

किंवा

- (ब) इच्छित आणि पुरेशा सेवाच्या अपेक्षांचे स्त्रोत कोणते आहेत. 16
2. (अ) लक्षित विपणी पासून आपणास काय अर्थबोध होतो ? विपणीची प्रक्रिया आणि साधने स्पष्ट करा. 16

किंवा

- (ब) सेवा विपणन मिश्रची व्याख्या द्या, सेवा विपणन मिश्रच्या घटकांची स्पष्ट करा. 16

3. (अ) भारतातील वैद्यकीय सेवांच्या संदर्भात होन असलेल्या बदलांवर प्रकाश टाका. 16

किंवा

- (ब) भारतातील अर्थव्यवस्थेत अधिकोष्ण सेवांचे महत्व स्पष्ट करा. 16
4. (अ) संबंधात्मक विपणन म्हणजे काय ? तीचे स्वरूप आणि व्याप्ती स्पष्ट करा. 16

किंवा

- (ब) संबंधात्मक आदान-प्रदानापासून आपणास काय अर्थबोध होतो ? त्यांच्या प्रकारांची चर्चा करा. 16
5. (अ) ग्राहक निवड म्हणजे काय ? ग्राहकांच्या निवडीवर प्रभाव पाढणारे घटक स्पष्ट करा. 16

किंवा

- (ब) संबंधात्मक व्युत्तरचना म्हणजे काय ? त्याला निर्धारित करणारे घटक कोणते ? 16

(हिन्दी माध्यम)

सूचना :—(1) पाँच प्रश्न हल कीजिए।

(2) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. (अ) सेवा और वस्तु (Service and Goods) के विपणन में क्या अंतर है सोदाहरण स्पष्ट कीजिए। 16

अथवा

- (ब) इच्छित और परिपूर्ण सेवाओं की उम्मीदों के स्त्रोत कौन-कौन से हैं ? 16