

Seat No.	
-------------	--

B.Voc. (Retail Management and I.T.) (Part - III)
(Semester -VI) Examination, May - 2019
CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT - II
(Paper - XXXXVIII)
Sub. Code: 68137

Day and Date : Wednesday, 08 - 05 - 2019

Total Marks : 50

Time : 12.00 noon. to 2.00 p.m.

- Instructions :
- 1) Attempt any five questions.
 - 2) All questions carry equal marks.
 - 3) Figures to the right indicate full marks.



- Q1)** Write short answers (any two): [10]
- a) Explain strategies for improving service quality.
 - b) What are the characteristics of services?
 - c) Explain types of service failure
- Q2)** Explain in detail product life cycle of services in detail. [10]
- Q3)** Explain service quality dimensions and gaps in detail. [10]
- Q4)** Explain in detail problems associated with delivery of services. [10]
- Q5)** Define the term "Process" in service marketing. What are the role of process in various services. [10]
- Q6)** What is mean by service recovery? Explain different components of effective service recovery system. [10]
- Q7)** Write short notes on following. (Any two): [10]
- a) Price elasticity.
 - b) Types of service encounter.
 - c) Customer retention benefits.

P.T.O.

(मराठी रूपांतर)

- सूचना : 1) कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.
2) सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.
3) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

- प्र.1) थोडक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) सेवेची गुणवत्ता वाढविण्यासाठी राबविली जाणारी धोरणे स्पष्ट करा.
ब) सेवेची वैशिष्ट्ये कोणती?
क) सेवेतील अपयशाचे प्रकार स्पष्ट करा.
- प्र.2) सेवेचे वस्तु जीवन चक्र सविस्तर स्पष्ट करा. [10]
- प्र.3) सेवेची गुणवत्ता मोजण्याचे परिमाण कोणते व सेवांमधील अंतर सविस्तर लिहा. [10]
- प्र.4) सेवा पुरवताना येणाऱ्या अडचणी विस्तारीत करा. [10]
- प्र.5) सेवा विपणनाची 'कार्य पद्धती' ही संज्ञा स्पष्ट करा. विविध सेवांमधील कार्यपद्धतीची भूमिका काय आहे ते स्पष्ट करा. [10]
- प्र.6) सेवेचा पुनःलाभ म्हणजे काय? परिणामकारक सेवा पुनःलाभाचे विविध घटक स्पष्ट करा. [10]
- प्र.7) टीपा लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) किंमत लवचिकता
ब) सेवेतील वादांचे प्रकार
क) ग्राहक धारकतेचे फायदे

