

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

**B.Voc. (Retail Management and I.T.) (Part - III)**  
**(Semester - V) Examination, November - 2019**  
**CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT - I (Paper - XXXIX)**  
**Sub. Code: 68128**

**Day and Date : Wednesday, 27 - 11 - 2019**

**Total Marks : 50**

**Time : 12.00 noon to 2.00 p.m.**

- Instructions :**
- 1) Solve 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 perishability characteristic of service.
  - b) Explain operational types of Customer Relationship Management.
  - c) What is web marketing?
- Q2) What is service quality? How to measure service quality? [10]**
- Q3) Explain different dimensions of customer service management? [10]**
- Q4) Define customer retention and steps to improve customer retention? [10]**
- Q5) Define customer service management? Explain the importance of service. [10]**
- Q6) What is mean by Customer Relationship Management? How to manage relationship with customer? [10]**
- Q7) Write short notes. (Any two) [10]**
- a) Customer complaints.
  - b) Tourism service.
  - c) Customer loyalty.

**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) सेवेचे नाशिवंती तत्व लिहा.  
ब) कार्यात्मक प्रकारचे ग्राहक सहसंबंध व्यवस्थापन स्पष्ट करा.  
क) वेब विपणन म्हणजे काय?
- प्र.2) सेवेचा दर्जा म्हणजे काय? सेवेचा दर्जा कसा मोजला जातो? [10]
- प्र.3) ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाचे विविध पैलू स्पष्ट करा. [10]
- प्र.4) ग्राहक धारक तेची व्याख्या करा आणि ग्राहक धारकता सुधारण्याच्या पायऱ्या लिहा. [10]
- प्र.5) ग्राहक सेवा व्यवस्थापन म्हणजे काय? सेवांचे महत्व स्पष्ट करा. [10]
- प्र.6) ग्राहक सहसंबंध व्यवस्थापन म्हणजे काय? ग्राहकांशी सहसंबंध कसे प्रस्थापित करावेत? [10]
- प्र.7) टीपा लिहा. (कोणत्याही दोन) [10]  
अ) ग्राहक तक्रारी.  
ब) पर्यटन व्यवसाय.  
क) ग्राहक एकनिष्ठता.

