

Seat No.: **MARCH - 2022 (Summer session) Examination**

Subject Code: 68128

(विद्यार्थ्यांनी हा विषय कोड OMR वर लिहावा / Student should fill this code on OMR sheet)

Subject Name: B.Voc (Commerce)_68128_68128 - Customer Service Management - I_21.07.2022_1.00 PM

Date: 21-07-2022

Time: 13:00:00 to 14:00:00

QP Code: 7933QP

Total Marks : 50 Each Question 2 Marks, Total 25 Ques, Duration 1 Hr

**1. Why are existing customers important?/ विद्यमान ग्राहक महत्वाचे का आहेत?**

a. Advances in technology mean that we won't get any more customers./ तंत्रज्ञानातील प्रगती म्हणजे आम्हाला आणखी ग्राहक मिळणार नाहीत.

b. Existing customers don't care how well we serve them./ विद्यमान ग्राहक आम्ही त्यांची चांगली सेवा कशी देत आहोत याची काळजी घेत नाहीत.

c. Replacing lost customers is very costly./ हरवलेल्या ग्राहकांना बदलणे खूप महाग आहे.

d. Existing customers will always be loyal./ विद्यमान ग्राहक नेहमी निष्ठावान असतील.

2. Which statement about measuring customer satisfaction is true?/ ग्राहकांचे समाधान मोजण्यासाठी कोणते विधान खरे आहे?

a. We do not need to consider customer expectations, only their level of satisfaction./ आम्हाला ग्राहकांच्या अपेक्षांचा विचार करण्याची गरज नाही, केवळ त्यांच्या समाधानाची पातळी आहे.

b. We don't need to encourage sharing of ideas. We only need to get data./ आम्हाला कल्पना सामायिकरणात प्रोत्साहित करण्याची आवश्यकता नाही. आम्हाला फक्त डेटा मिळवणे आवश्यक आहे.

c. Seeking feedback results in positive customer retention./ सकारात्मक ग्राहक धारणा मध्ये अभिप्राय शोधणे.

d. Just measuring satisfaction does not affect our relationship with customers./ केवळ समाधानाचे मापन केल्याने ग्राहकांशी असलेल्या आमच्या संबंधांवर परिणाम होत नाही.

3. Which question might you ask to evaluate your own performance?/ आपल्या स्वतःच्या कामगिरीचे मूल्यांकन करण्यासाठी आपण कोणता प्रश्न विचारू शकता?

a. What skills could I develop to assist my customers better?/ माझ्या ग्राहकांना अधिक चांगल्या प्रकारे मदत करण्यासाठी मी कोणती कौशल्ये विकसित करू शकतो?

b. Do I convey enthusiasm and interest in my customers?/ मी माझ्या ग्राहकांमध्ये उत्साह आणि आवड दर्शवितो?

c. Am I well informed about what my company has to offer customers?/ माझ्या कंपनीने ग्राहकांना काय ऑफर केले आहे याची मला चांगली माहिती आहे?

d. All of the above/ वरील सर्व

4. What does the term customer experience mean?/ "ग्राहक अनुभव" या शब्दाचा अर्थ काय आहे?

a. Quality of all products purchased/ सर्व उत्पादनांची गुणवत्ता

b. Advertising to attract customers/ जाहिरातींनी ग्राहकांना आकर्षित करणे

c. All dealings with the organisation / या संस्थेचे सर्व व्यवहार

d. Previous customer transactions/ मागील ग्राहक व्यवहार

5. Which of the following statements are incorrect? / खालीलपैकी कोणती विधाने चुकीची आहेत?

- a. Services are intangible/ सेवा अमूर्त आहेत b. Services are perishable / सेवा नाशवंत आहेत
c. Services can be co-produced with customers/ सेवा ग्राहकांसमवेत तयार केल्या जाऊ शकतात d. Services are invariable/ सेवा सतत असतात

6. Which of the following statements about services is true? / सेवांविषयी खालीलपैकी कोणते विधान सत्य आहे?

- a. A service economy produces services at the expense of other sectors/ सेवा अर्थव्यवस्था इतर क्षेत्रांच्या खर्चावर सेवा उत्पन्न करते b. Service jobs are low paying and menial/ सेवेच्या नोकऱ्या कमी पगाराच्या आणि मासिक आहेत
c. Service production is labor intensive and low in productivity / सेवा उत्पादन श्रमशील आणि उत्पादकता कमी आहे d. The skills needed for managing services differ from those used for managing manufacturing businesses/ सेवा व्यवस्थापित करण्यासाठी आवश्यक कौशल्ये उत्पादन व्यवसाय व्यवस्थापित करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या तंत्रज्ञानापेक्षा भिन्न आहेत

7. Which of the following is not generally accepted as being part of the extended marketing mix for services? / सेवांसाठी विस्तारित विपणन मिश्रणाचा भाग म्हणून खालीलपैकी कोणते स्वीकारले जात नाही?

- a. Product/ वस्तू b. Price/ किंमत
c. Process/ प्रक्रिया d. Practice/ सराव

8. Which of the following is NOT an example of a service business? / पुढील पैकी कोणते एक सेवा व्यवसायाचे उदाहरण नाही?

- a. Amusement park/ करमणूक पार्क b. Bank/ बँक
c. Hotel/ हॉटेल d. Soft drink bottler/ सॉफ्ट ड्रिंक बॉटलर

9. Which of the following is not a tangible dominant? / पुढीलपैकी मूर्त वर्चस्व नाही?

- a. Detergents/ डिटर्जंट्स b. Automobiles/ ऑटोमोबाईल
c. Investment Management/ गुंतवणूक व्यवस्थापन d. soft drinks/ सॉफ्ट ड्रिंक्स

10. Which of the following is an intangible component of a car repair shop? / पुढीलपैकी कोणता कार दुरुस्ती दुकानातील एक अमूर्त घटक आहे?

- a. Replacement parts/ बदलीचे भाग b. The training the mechanic has received/ मेकॅनिकला मिळालेले प्रशिक्षण
c. Employee uniforms/ कर्मचारी गणवेश d. Customer waiting area/ ग्राहक प्रतीक्षा क्षेत्र

11. Which of the following does NOT indicate a need to improve customer service (to improve your customer retention program)? / आपला ग्राहक धारणा कार्यक्रम सुधारण्यासाठी, पुढील पैकी कोणती ग्राहक सेवा सुधारण्याची आवश्यकता दर्शवित नाही

- a. Customer satisfaction is your primary management objective./ ग्राहकांचे समाधान हे आपले प्राथमिक व्यवस्थापन उद्दीष्ट आहे. b. The company has employee turnover problems./ कंपनीत कर्मचाऱ्यांची उलाढालची समस्या आहे.
c. The company does not care about lost customers./ हरवलेल्या ग्राहकांची कंपनी काळजी घेत नाही. d. The company is not consistent about keeping its promises to customers./ कंपनी ग्राहकांना दिलेली आश्वासने पाळण्याबाबत सातत्य नाही.



12. Which is the first stage in the evolution of service marketing/ सेवा विपणनाच्या उत्क्रांतीचा पहिला टप्पा आहे

- a. The crawling out stage/ क्रॉलिंग आउट स्टेज b. The securing about stage/ टप्प्याटप्प्याने सिक््युरिटी करणे
c. The walking erect/ चालणे उभे राहणे d. The galloping stage/ सरपटत जाणे

13. Which choice is part of establishing a customer retention program?/ ग्राहक धारणा कार्यक्रम स्थापित करण्याचा कोणता भाग आहे?

- a. Begin work without identifying specific objectives to be accomplished by the program./ प्रोग्रामद्वारे पूर्ण केलेली विशिष्ट उद्दिष्टे ओळखल्याशिवाय कामास प्रारंभ करा.
b. Examine who the customers are and their specific needs./ ग्राहक कोण आहेत आणि त्यांच्या विशिष्ट गरजा यांचे परीक्षण करा.
c. Create the most complicated program possible./ शक्य तितका गुंतागुंतीचा कार्यक्रम तयार करा.
d. Create a culture that does not stimulate customer interest. अशी संस्कृती तयार करा जी ग्राहकांच्या आवडीस उत्तेजन देऊ शकत नाही.

14. Which choice indicates why some surveys do not reflect reality?/ काही सर्वेक्षण वास्तविकतेचे प्रतिबिंब का दर्शवित नाहीत?

- a. Only angry customers respond./ केवळ संतप्त ग्राहकच प्रतिसाद देतात.
b. The sample is a good representation of the customer base./ नमुना ग्राहक बेसचे चांगले प्रतिनिधित्व आहे.
c. Surveys do not always ask enough questions to get an accurate picture./ अचूक चित्र मिळविण्यासाठी सर्वेक्षण नेहमीच पुरेसे प्रश्न विचारत नाहीत.
d. Survey statistics always lie./ सर्वेक्षण आकडेवारी नेहमीच खोटे असते.

15. Solutions used to minimize the marketing problems attributed to heterogeneity include/ विषमपणामुळे निर्माण होणाऱ्या विपणन समस्या कमी करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या समाधानामध्ये समाविष्ट आहे.

- a. Standardizing or customizing the service/ सेवेचे प्रमाणिकरण करणे किंवा सेवा सानुकूलित करणे
b. Using multi-site locations/ बहु-साइटवरील स्थानांचा वापर करणे
c. Stressing tangible clues/ कल्पित संकेतांचा ताण देणे
d. Appealing to different market segments with different demand patterns/ मागणीनुसार विविध मार्केट विभागांना मागणी

16. Services are typically produced and consumed simultaneously. This is an example of the ___ characteristic of services./ सेवा एकाच वेळी उत्पादन आणि वापरल्या जातात. हे सेवांच्या ___ वैष्ट्याचे उदाहरण आहे

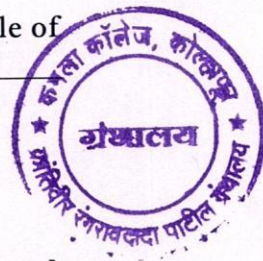
- a. Intangibility/ अमूर्तता b. Variability/ परिवर्तनशीलता
c. Inseparability/ अविभाज्यता d. Simultaneously/ एकाच वेळी

17. Service marketing triangle includes except/ सेवा विपणन त्रिकोणातहे वगळता सर्व समाविष्ट आहे

- a. Company/ कंपनी b. employee/ कर्मचारी
c. goods/ वस्तू d. market/ बाजार

18. High ___ means that the customers are happy and pleased with service provided./ उच्च ___ म्हणजे ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवेत समाधानी आहेत आणि खूष आहेत

- a. Customer interests/ ग्राहक हित b. Customer satisfaction/ ग्राहक समाधान
c. Customer needs/ ग्राहकांच्या गरजा d. Customer service/ ग्राहक सेवा



19. Customer satisfaction comes from great _____:/ ग्राहकांचे समाधान _____ मोठ्या कारणामुळे प्राप्त होते

- a. Best Customer service/ उत्कृष्ट ग्राहक सेवा
b. Sales efforts/ विक्रीचे प्रयत्न
c. Owners/ मालक
d. Managers/ व्यवस्थापक



20. Customer retention can be ensured by/ ग्राहक धारणा _____ द्वारे सुनिश्चित केली जाऊ शकते

- a. Catchy slogans/ एक आकर्षक घोषणा
b. Personalized services/ वैयक्तिकृत सेवा
c. Offering freebies/ फ्रीबीज देणे
d. Offering loans at low rates/ कमी दरात कर्ज देतात

21. An organisation is introducing a customer relationship management system. What focus should this system have?/ एक संस्था ग्राहक संबंध व्यवस्थापन प्रणाली आणत आहे. या प्रणालीचे लक्ष काय असावे?

- a. To tailor the service offer to meet customer needs/ ग्राहकांच्या गरजा भागविण्यासाठी
b. To record customer wants/ ग्राहकांची गरज नोंदवून घेणे
c. To calculate the cost of providing services to customers/ ग्राहकांना सेवा पुरवण्याच्या किंमतीची गणना करण्यासाठी
d. To store product details/ उत्पादन तपशील संग्रहित करण्यासाठी

22. An organisation wishes to provide a new service to local customers. What characteristic would help to identify appropriate customers to target?/ एका संस्थेला स्थानिक ग्राहकांना नवीन सेवा देण्याची इच्छा आहे. लक्षित करण्यासाठी योग्य ग्राहक ओळखण्यास कोणती वैशिष्ट्ये मदत करतील?

- a. Country/ देश
b. House number/ हाऊस नंबर
c. County/ तालुका
d. Postal code/ पोस्टल कोड

23. _____ is a person's feelings of disappointment or pleasure that result from evaluating a product's perceived performance to their expectations./ _____ हे निराशेचे किंवा आनंदाच्या ग्राहकांच्या भावना आहेत जे एखाद्या उत्पादनाच्या अपेक्षेनुसार कामगिरीचे मूल्यांकन केल्यामुळे होते.

- a. Customer loyalty/ ग्राहकांची निष्ठा
b. Customer satisfaction/ ग्राहकांचे समाधान
c. Customer value/ ग्राहक मूल्य
d. None of the above/ वरीलपैकी कोणतेही नाही

24. An organisation works hard to retain its customers. What is the value of this to the organisation?/ संघटना आपल्या ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी कठोर परिश्रम करते. संस्थेचे हे मूल्य काय आहे?

- a. Fewer staff will be required/ कमी कर्मचारी आवश्यक असतील
b. Less communication is needed/ कमी संवाद आवश्यक आहे
c. Customers are more likely to provide testimonials/ ग्राहकांना प्रशस्तिपत्रे देण्याची शक्यता जास्त असते
d. Regular discounts can be given to customers/ ग्राहकांना नियमित सूट दिली जाऊ शकते

25. An organisation uses its customer relationship management system to monitor customer feedback in order to resolve problems quickly. What is the purpose of this?/ संस्था त्वरित समस्या सोडविण्यासाठी ग्राहकांच्या अभिप्रायाचे परीक्षण करण्यासाठी आपली ग्राहक संबंध व्यवस्थापन प्रणाली वापरते. याचा हेतू काय आहे?

- a. It will inform new marketing materials/ ही नवीन विपणन सामग्रीची माहिती देईल
b. It will encourage compensation to be given/ नुकसान भरपाई देण्यास प्रोत्साहित करेल
c. It will improve customer retention/ यामुळे ग्राहकांची धारणा सुधारेल
d. It will be used to justify price increases/ किंमतीतील वाढ समायोजित करण्यासाठी याचा वापर केला जाईल