



SC - 08

Total No. of Pages : 2

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

B.Voc. (Retail Management and I.T.) (Part - III)
(Semester - VI) Examination, March - 2023
CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT - II (Paper - XXXXVIII)
Sub. Code : 68137

Day and Date : Saturday, 03 - 06 - 2023

Total Marks : 50

Time : 10.30 a.m. to 12.30 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) Define Customer Retention and it's benefits.
- b) Explain failure of service.
- c) Explain price skimming with example.

Q2) Explain physical evidences and it's various types in detail. [10]

Q3) Explain service quality GAPS model with diagram. [10]

Q4) Describe in detail basis of product differentiation in service marketing. [10]

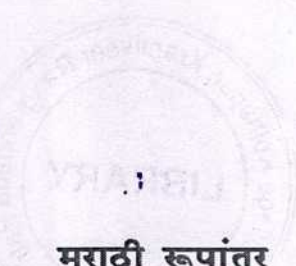
Q5) Describe service encounter and explain various service encounter situations. [10]

Q6) What is pricing in services? Explain characteristics of services and prices. [10]

Q7) Write Short Notes on following (any two) : [10]

- a) Service quality
- b) Elements of service offer
- c) Service personnel

P.T.O



SC - 08

मराठी रूपांतर

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

- प्र.1) थोडक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) ग्राहक धारणा आणि त्याचे फायदे परिभाषित करा.
ब) सेवेतील अपयश स्पष्ट करा.
क) किंमत स्किमिंग उदाहरणासह स्पष्ट करा.
- प्र.2) भौतिक पुरावे आणि त्याचे विविध प्रकार तपशीलवार स्पष्ट करा. [10]
- प्र.3) आकृती सह सेवा गुणवत्तेचे GAPS मॉडेल स्पष्ट करा. [10]
- प्र.4) सेवा विपणन मध्ये उत्पादन भिन्नतेचे तपशीलवार वर्णन करा. [10]
- प्र.5) सेवा चकमकीचे वर्णन करा आणि सेवा चकमकीच्या विविध परिस्थितींचे वर्णन करा. [10]
- प्र.6) सेवांमध्ये किंमत काय आहे? सेवा आणि किंमतींची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. [10]
- प्र.7) खालील (कोणत्याही दोन) वर टीपा लिहा. [10]
अ) सेवेची गुणवत्ता
ब) सेवा ऑफरचे घटक
क) सेवा कर्मचारी

ॐॐॐ