



SC - 03

Total No. of Pages : 2

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

**B.Voc. (I.T.) (Part - III) (Semester - V) Examination,  
March - 2023**

**RETAIL MANAGEMENT (Paper - XXXIX)**

**Customer Service Management - I**

**Sub. Code : 68128**

**Day and Date : Saturday, 03 - 06 - 2023**

**Total Marks : 50**

**Time : 02.30 p.m. to 04.30 p.m.**

- Instructions :**
- 1) Solve and 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 Intangibility principle of services.
- b) What are the features of customer relationship management?
- c) Write note on telecommunication service.

**Q2) Explain the classification of services? [10]**

**Q3) Define customer service management? Explain the importance of service?[10]**

**Q4) Explain different dimensions of customer service management. [10]**

**Q5) Discuss various aspects of customer relationship oriented marketing. [10]**

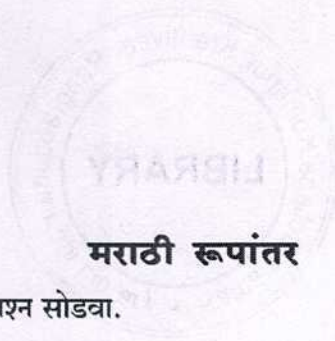
**Q6) Define customer retention and steps to improve customer retention? [10]**

**Q7) Write short note (Any two) : [10]**

- a) Web marketing.
- b) Measurement of customer satisfaction.
- c) Banking service.

**P.T.O**





SC - 03

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) सेवांचे अमूर्त तत्व स्पष्ट करा.  
ब) ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाची वैशिष्ट्ये कोणती?  
क) दूरसंचारण सेवा वर टिप्पणी लिहा.
- प्र.2) सेवांचे वर्गीकरण स्पष्ट करा. [10]
- प्र.3) ग्राहक सेवा व्यवस्थापन म्हणजे काय? सेवांचे महत्त्व स्पष्ट करा. [10]
- प्र.4) ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाचे विविध पैलू स्पष्ट करा. [10]
- प्र.5) विपणनाची ग्राहक सहसम्बन्ध व्यवस्थापनाभिमुख बाजू स्पष्ट करा. [10]
- प्र.6) ग्राहक धारकता आणि ग्राहक धारकता सुधारण्याच्या पायऱ्या लिहा. [10]
- प्र.7) टीपा लिहा. (कोणतेही दोन) [10]  
अ) वेब विपणन  
ब) ग्राहक समाधानाची मूल्यमापने  
क) बँकिंग सेवा

ॐॐॐ