



SJ - 49

Total No. of Pages : 2

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

B.Voc. (Retail Management and I.T.) (Part - III) (Semester - V)
Examination, October - 2023
CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT-I (Paper-XXXIX)
Sub. Code : 68128

Day and Date : Monday, 23 - 10 - 2023

Total Marks : 50

Time : 10.30 a.m. to 12.30 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) What are the features of customer relationship management?
 - b) Explain inseparability principle of services.
 - c) Write note on telecommunication service.
- Q2) Explain different dimensions of customer service management. [10]**
- Q3) Define customer retention and steps to improve customer retention? [10]**
- Q4) What is service quality? How to measure service quality? [10]**
- Q5) Explain the classification of services? [10]**
- Q6) Define customer service management? Explain the importance of service? [10]**
- Q7) Write Short Notes. (any two) [10]**
- a) Customer complaints.
 - b) Tourism service.
 - c) Measurement of customer satisfaction.

P.T.O.

मराठी रूपांतर

SJ - 49

- 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) ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाची वैशिष्ट्ये कोणती?
ब) सेवांचे अविभाज्यता तत्व स्पष्ट करा.
क) दूरसंचारण सेवा वर टिप्पणी लिहा.
- प्र.2) ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाचे विविध पैलू स्पष्ट करा. [10]
- प्र.3) ग्राहक धारकता आणि ग्राहक धारकता सुधारण्याच्या पायऱ्या लिहा. [10]
- प्र.4) सेवेचा दर्जा म्हणजे काय? सेवेचा दर्जा कसा मोजला जातो? [10]
- प्र.5) सेवांचे वर्गीकरण स्पष्ट करा. [10]
- प्र.6) ग्राहक सेवा व्यवस्थापन म्हणजे काय? सेवांचे महत्व स्पष्ट करा. [10]
- प्र.7) टीप लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) ग्राहक तक्रारी.
ब) पर्यटन व्यवसाय.
क) ग्राहक समाधानाची मूल्यमापने.

