



SR-45

Total No. of Pages : 02

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

B.Voc. (Part-III) (Semester-VI)

Examination, March 2024.

RETAIL MANAGEMENT AND I.T.

Customer Service Management - II (Paper XXXXVIII)

Sub. Code : 68137

Day and Date: Tuesday, 26-03-2024

Total Marks: 50

Time: 2.30 p.m. to 4.30 p.m.

- Instructions:**
- 1) Attempt ANY FIVE questions.
 - 2) All questions carry equal marks.
 - 3) Figures to the right indicate full marks.

- Q.1 Write short answers. (Any two) (10)**
- a) Explain service recovery system.
 - b) Explain common service encounter situations.
 - c) Explain elements of service offer.
- Q.2 What is promotion? What are the promotional objectives? (10)**
- Q.3 What is meant by service quality? Explain 10 dimensions of service quality model. (10)**
- Q.4 Explain in detail customer retention and its benefits. (10)**
- Q.5 What are the components of service delivery system? (10)**
- Q.6 Explain in detail the concept of 7 P's of service marketing and its characteristics. (10)**
- Q.7 Write short notes on the following. (Any two) (10)**
- a) Service failure
 - b) Price skimming
 - c) Service levels

मराठी रुपांतर

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

Q.1) थोडक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही दोन)

10

- 1) सेवेच्या पुनर्लाभ विस्तारीत करा.
- 2) सेवेतील वादाचे प्रसंग विस्तारीत करा.
- 3) सेवा देण्याची मुलतत्वे कोणती?



Q.2) विक्रयवृद्धी म्हणजे काय? विक्रयवृद्धीची उद्दिष्टे कोणती?

10

Q.3) सेवेची गुणवत्ता म्हणजे काय? सेवेची गुणवत्ता नमुन्याचे १० परिमाणे विश्लेषित करा.

10

Q.4) ग्राहक धारकता विस्तारीत करा व त्याचे फायदे लिहा.

10

Q.5) सेवेच्या पोच व्यवस्थेचे घटक कोणते आहेत?

10

Q.6) सेवा विपणना 7 पी ही संकल्पना सविस्तर लिहा व त्याची वैशिष्ट्ये लिहा

10

Q.7) टिपा लिहा. (कोणतेही दोन)

10

- 1) सेवेतील कसुर
- 2) किंमत सप्रुक्तता
- 3) सेवेचे स्तर