

[Time: 3 Hours]

[Marks:100]

Please check whether you have got the right question paper.

- N.B:
1. Figures to the right indicate full marks
 2. All questions are compulsory

Q. 1 A) Fill in the blanks with the appropriate option given in the bracket: (Any 10) **(10)**

- 1) Services be stored for future sale.
(Can , cannot , should)
- 2) is the first stage in service development cycle.
(Market testing, Review, Idea generation)
- 3) Services do not have material form and therefore they are.....
(Inseparable, inconsistent, intangible)
- 4) Automatic vending machine is an example of.
(Store format, non Store format , online store)
- 5) offers several brands across a single product category..
(Multi brand outlet, Single brand outlets, BPO)
- 6) a mall refers to allotting floors on the basis of category.
(Positioning, Advertising, Zoning)
- 7) is a business management software that a company can use to collect, store manage and interpret data.
(ERP, KPO, BPO)
- 8) Use of. card result in debt for the user.
(Debit , credit , ATM)
- 9) allows customers of bank to conduct banking transactions through website of bank.
(Online banking ,Offline banking, Transaction banking)
- 10) E-Commerce permits reach.
(Local , regional, global)
- 11) In e-commerce there is investments on the part of the seller.
(Lower, higher, no)
- 12) India's E-commerce market is mainly dominated by areas.
(Rural, urban, agriculture)

Q. 1 B) State whether the following statements are true or false. (Any 10) **(10)**

- 1) Service performance may differ from one service provider to the other
- 2) Marketing research has no significance in service development.
- 3) In services marketing there is a need for interaction between the service provider and the customer.
- 4) The unorganised retailing has to bear high operating costs.
- 5) In retail sector heavy investments have been made by corporates such as Tata and Birla
- 6) Departmental Store is a form of non Store format
- 7) LPO involves Outsourcing of legal work
- 8) There is no difference between credit card and debit card
- 9) Indian Insurance sector includes private insurance firms also.
- 10) In online shopping, customer can make payment only by internet banking.
- 11) C2C is a type of e-commerce ,where customers sells to another customer through the Inrernet.
- 12) Indian firms do not face any issues with reference to transition to e-commerce.

- Q. 2** Answer the following: **(Any 2)** **(15)**
- 1) Define service. Describe its classification.
 - 2) Explain the elements of marketing mix for services.
 - 3) Explain the Strategies for managing capacity and demand.
- Q. 3** Answer the following: **(Any 2)** **(15)**
- 1) Distinguish between organized retailing and unorganized retailing.
 - 2) Describe the guidelines for store planning with reference to design and layout.
 - 3) What are the challenges faced by retail sector in India.
- Q. 4** Answer the following: **(Any 2)** **(15)**
- 1) What is KPO? Explain its merits.
 - 2) Explain advantages and disadvantages of debit card.
 - 3) Describe various elements of logistics network.
- Q. 5** Answer the following: **(Any 2)** **(15)**
- 1) What is E-commerce? Explain its features.
 - 2) Explain Business to Consumer (B2C) model of e-commerce in detail.
 - 3) Explain advantages of online marketing research.
- Q. 6** Write short notes on: **(Any 4)** **(20)**
- 1) Customer Expectations of services
 - 2) Challenges in the service sector
 - 3) Retail Franchising
 - 4) BPO
 - 5) Internet Banking
 - 6) Business to Business (B2B) transactions.

[वेळ: ३ तास]

[गुण:१००]

मराठी रुपांतर

- सूचना: 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
2. उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.
3. इंग्रजी प्रश्नपत्रिका प्रमाण मानवी.

- प्र. १ अ) कंसातील योग्य पर्याय निवडून गाळलेल्या जागा भरा. (कोणत्याही दहा) (१०)
- १) भविष्यातील विक्रीकरिता, सेवांचा साठा _____.
(करू शकतो, करू शकत नाही, केला पाहिजे)
 - २) _____ हा सेवा विकास चक्रातील पहिला टप्पा आहे.
(बाजारपेठ चाचणी, आढावा, कल्पना निर्मिती)
 - ३) सेवांना मूर्त स्वरूप नसते आणि म्हणून त्या _____ असतात.
(अविभाज्य, विसंगत, अदृश्य)
 - ४) स्वयंचलित विक्रीयंत्र हे _____ चे उदाहरण आहे.
(दुकान आधारित किरकोळ व्यापार, दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापार, ऑनलाईन दुकान)
 - ५) एकच वस्तू प्रवर्गाद्वारे, _____ मधून विविध ब्रँड्स पुरविले जातात.
(अनेक ब्रँड दुकान, एकच ब्रँड दुकान, BPO)
 - ६) प्रवर्गानुसार मॉलच्या मजल्यांची विभागणी म्हणजे मॉलचे _____ होय.
(स्थाननिर्धारण, जाहिरात, क्षेत्रनिश्चिती)
 - ७) _____ हे व्यवसाय व्यवस्थापनाचे सॉफ्टवेअर आहे ज्यात कंपनी डेटा मिळवते, साठविते, अर्थ लावते व त्याचे व्यवस्थापन करते. (ERP, KPO, BPO)
 - ८) _____ कार्डच्या वापरामुळे, वापरकर्त्यास कर्ज सुविधा मिळते.
(डेबिट, क्रेडीट, ATM)
 - ९) _____ बँकेच्या वेबसाईटद्वारे, बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी ग्राहकांना परवानगी देते.
(ऑनलाईन बँकिंग, ऑफलाईन बँकिंग, व्यवहार बँकिंग)
 - १०) ई-कॉमर्समुळे _____ पोहोच शक्य आहे.
(स्थानिक, प्रादेशिक, जागतिक)
 - ११) ई-कॉमर्स मध्ये, विक्रेत्याच्या बाजूने _____ गुंतवणूक असते.
(किमान, कमाल, अजिबात नाही)
 - १२) भारतातील ई-कॉमर्स बाजारपेठेचा प्रभाव मुख्यत्वे _____ क्षेत्रात आहे.
(ग्रामीण, शहरी, शेती)

- प्र. १ ब) खालील विधाने सत्य कि असत्य ते सांगा. (कोणतीही दहा) (१०)

- १) एका सेवा पुरवठादारापेक्षा दुसऱ्याच्या सेवेची कामगिरी वेगळी असू शकते.
- २) सेवा विकासामध्ये, विपणन संशोधनास काहीच महत्व नसते.
- ३) सेवा विपणनामध्ये, सेवा पुरवठादार आणि ग्राहक यांच्यामध्ये संवाद गरजेचा असतो.
- ४) असंघटीत किरकोळ व्यापारास, दैनंदिन कामकाजाचा जास्तीचा खर्च सहन करावा लागतो.

- ५) किरकोळ व्यापार क्षेत्रामध्ये, टाटा व बिल्डिंग्सच्या कॉर्पोरेटसनी भरपूर गुंतवणूक केलेली आहे.
- ६) विभागीय दुकान हे दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापार पद्धतीचा प्रकार आहे.
- ७) LPO मध्ये कायदेविषयक काम बाहेर करण्यासाठी दिले जाते.
- ८) क्रेडीट कार्ड व डेबिट कार्डमध्ये काहीही फरक नाही.
- ९) भारतीय विमा क्षेत्रामध्ये, खाजगी विमा संस्थांचासुद्धा समावेश होतो.
- १०) ऑनलाईन शॉपिंगमध्ये, ग्राहक फक्त इंटरनेट बँकिंगच्या माध्यमातून पैसे अदा करू शकतात.
- ११) ई-कॉमर्सच्या C2C प्रकारामध्ये, इंटरनेटच्या माध्यमातून ग्राहक इतर ग्राहकांना माल विकतात.
- १२) ई-कॉमर्सच्या संक्रमणासंबंधी, भारतीय उद्योगांना कोणत्याही अडचणींना सामोरे जावे लागत नाही.

प्र. २ कोणत्याही दोहोंची उत्तरे द्या. (१५)

- १) सेवेची व्याख्या द्या. त्याच्या वर्गीकरणाचे वर्णन करा.
- २) सेवेच्या विपणन मिश्राचे घटक स्पष्ट करा.
- ३) सेवेची क्षमता व मागणीचे व्यवस्थापन करण्यासाठीची व्यूहरचना स्पष्ट करा.

प्र. ३ कोणत्याही दोहोंची उत्तरे द्या. (१५)

- १) संघटीत किरकोळ व्यापार व असंघटीत किरकोळ व्यापार यातील फरक लिहा.
- २) दुकान नियोजनाच्या, डिझाईन व अंतर्गत रचनेसंबंधीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे वर्णन करा.
- ३) भारतातील किरकोळ क्षेत्रास कोणत्या आव्हानांना सामोरे जावे लागते?

प्र. ४ कोणत्याही दोहोंची उत्तरे द्या. (१५)

- १) KPO म्हणजे काय? त्याचे फायदे स्पष्ट करा.
- २) डेबिट कार्डाचे फायदे व तोटे स्पष्ट करा.
- ३) लॉजिस्टिक्स नेटवर्कचे विविध घटक सांगा.

प्र. ५ कोणत्याही दोहोंची उत्तरे द्या. (१५)

- १) ई-कॉमर्स म्हणजे काय? त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
- २) ई-कॉमर्सचा व्यवसाय ते ग्राहक (B2C) नमुना सखोलपणे स्पष्ट करा.
- ३) ऑनलाईन विपणन संशोधनाचे फायदे स्पष्ट करा.

प्र. ६ थोडक्यात टीपा लिहा. (कोणत्याही चार) (२०)

- १) सेवेबद्दल ग्राहकांच्या अपेक्षा
- २) सेवा क्षेत्रातील आव्हाने
- ३) प्रतिनिधीमार्फत किरकोळ व्यापार
- ४) BPO
- ५) इंटरनेट बँकिंग
- ६) व्यवसाय ते व्यवसाय (B2B) व्यवहार
