

1. All questions are compulsory.
2. Figures to the right indicate marks.
3. All questions carry equal marks.

Q. 1 Answer **Any Two** of the following.

(15)

- a) What do you mean by Services? Discuss its Classification?
- b) Explain different elements of services Marketing Mix?
- c) Discuss the Opportunities available in services marketing?

Q. 2 Answer **Any Two** of the following.

(15)

- a) Discuss the survival strategies for Unorganized Retailing in India?
- b) Explain the concept of 'Mall Management' in India.
- c) State and explain the career opportunities available in retail industry in India ?.

Q. 3 Answer **Any Two** of the following.

(15)

- a) What do you mean by BPO? Discuss its merits and limitations?
- b) Give your views on "Opening of Insurance Sector for Private Players in India."?
- c) Discuss the importance of Logistics management?

Q.4 Answer **Any Two** of the following.

(15)

- a) Define E-Commerce? Discuss its Features?
- b) Discuss the different types of E-Commerce?
- c) What do you mean by Online Marketing Research? Explain its merits and limitations?

Q.5 Answer The Following Objectives.

(15)

(a) Fill in the Blanks

1. Customers Satisfaction Surveys help to retain \_\_\_\_\_.

- i) Customers ii) Dealers iii) Employees

2. \_\_\_\_\_ is the first store to set a shop in a mall .

- i) Food Court ii) Convenient Store iii) Anchor Client

3. \_\_\_\_\_ banks have largest number of ATMs in India.

- i) Public ii) Private iii) Foreign

4) E-Commerce permits \_\_\_\_\_ reach .

- i) local ii) national iii) global

5. KPO is one step \_\_\_\_\_ of BPO..

- i) lower ii) side-by-side iii) ahead

(b) Match the Following

COLUMN A

- 1) Physical Evidence
- 2) Personal selling
- 3) B2B
- 4) credit card
- 5) Internet Banking

COLUMN B

- a) offers excess cash limit
- b) type of marketing mix
- c) On-Line Store
- d) Non-Store Format
- e) Business between firms

(c) State the following Statements are True or False.

1. Services are inseparable from service provider.
2. Malls are popular as they offer Comfort and leisure in shopping .
3. Super Market is an example of unorganized retailing..
4. Infrastructure is not a problem of Logistics Management in India.
5. Safety and security of transactions is a serious issue in E-commerce.

1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
2. उजवीकडील आकडेवारी गुण सूचित करतात
3. सर्व प्रश्न समान गुण आहेत.

प्रश्न 1 खालील पैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

(15)

- अ) सेवा याचा अर्थ काय? त्याचे वर्गीकरण करा?
- ब) सेवा विपणन मिक्स मधील विविध घटक स्पष्ट करा?
- क) सेवा विपणनमधील उपलब्ध संधी चर्चा करा?

प्रश्न 2 खालील पैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

(15)

- अ) भारतातील असंघटित क्षेत्रातील अस्तित्वाच्या धोरणांची चर्चा करा?
- ब) भारतात 'मॉल व्यवस्थापन' ही संकल्पना समजावून सांगा.
- क) भारतातील रिटेल उद्योग क्षेत्रातील उपलब्ध असणार्या करिअर संधी सांगा.

प्रश्न 3: खालील पैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

(15)

- अ) बीपीओ म्हणजे काय? त्याचे फायदे आणि तोटे लिहा
- ब) "भारतीय विमा क्षेत्र खाजगी कंपन्यांना खुले केले आहे " यावर तुमचे मत मांडा
- क) लॉजिस्टिक्स व्यवस्थापन याचे महत्त्व सांगा?

प्रश्न.4. खालील पैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा

(15)

- अ) ई-कॉमर्स म्हणजे काय हे स्पष्ट करा? त्याची वैशिष्ट्ये सांगा?
- ब) ई-कॉमर्स चे विविध प्रकार लिहा?
- क) ऑनलाईन मार्केटिंग संशोधन म्हणजे काय? त्याचे फायदे आणि तोटे लिहा

प्रश्न.5. खालील प्रश्न सोडवा

(15)

अ) रिकाम्या जागा भरा

1. ग्राहक समाधान सर्वेक्षण \_\_\_\_\_ न सांभाळून ठेवण्यासाठी मदत करते  
अ) ग्राहक ब) विक्रेत्यांची क) कर्मचारी
2. मालमधील \_\_\_\_\_ हे सर्वात पहिले दुकान असते  
अ) खाण्याचे ठिकाण ब) सोयिस्कर स्टोअर क) अँकर क्लायंट
3. भारतात \_\_\_\_\_ बँकांच्या एटीएमची सर्वाधिक संख्या आहे.  
अ) सरकारी ब) खाजगी क) विदेशी
- 4) \_\_\_\_\_ पर्यंत पोहचण्याची परवानगी देते.  
अ) स्थानिक ब) राष्ट्रीय क) जागतिक

5.KPO बीपीओ पेक्षा एक पाऊल \_\_\_\_\_ आहे ..

अ) कमी ब) बरोबर क) पुढे

(ब) खालील जोड्या जुळवा

अ विभाग

- 1) शारीरिक पुरावा
- 2) वैयक्तिक विक्री
- 3) B2B
- 4) क्रेडिट कार्ड
- 5) इंटरनेट बँकिंग

ब विभाग

- अ ) जादा रोख मर्यादा देते
- ब) विपणन मिक्स
- क ) ऑन-लाइन स्टोअर प्रकार
- ड) नॉन-स्टोअर स्वरूप
- ई) कंपनी दरम्यान व्यवसाय

(क) पुढीलपैकी कोणते विधान सत्य किंवा असत्य आहे.

1. सेवा ह्या सेवा पुरविणार्या पासून वेगळ्या करता येत नाहीत
2. मॉल लोकप्रिय आहेत कारण ते खरेदी करताना सोय आणि आराम देतात
3. सुपर मार्केट हे असंघटित किरकोळ व्यापाराचे एक उदाहरण आहे ..
4. पायाभूत सुविधा हि logistics व्यवस्थापनातील समस्या नाही .
5. व्यवहारातील सुरक्षितता हि ई-कॉमर्स समोरील एक गंभीर समस्या आहे.