

Time :- [3 HRS]

MARKS 100

- NB: (1) All Questions are Compulsory.  
(2) Figures to the right indicate full Marks.

**Q.1 a) Fill in blanks with appropriate words and rewrite the statements. (Any 10) (10)**

1. The service marketers face the challenges of \_\_\_\_\_.  
(intangibility, tangibility, serviceability)
2. \_\_\_\_\_ services top the service exports in India.  
(Business, Software, Financial)
3. Customer satisfaction surveys help to retain \_\_\_\_\_.  
(customers, dealers, employees)
4. \_\_\_\_\_ is an example of non-store retailing.  
(Electronic retailing, Franchise store, Department store)
5. Indian retailers face the challenge of \_\_\_\_\_.  
(satellite channels, cash transactions, infrastructure)
6. Mannequins are used in \_\_\_\_\_ stores to attract the attention of passer-by.  
(Cosmetics, Garments, Medical)
7. ERP software allows an organisation to use a system of \_\_\_\_\_ applications.  
(Integrated, Isolated, Outdated)
8. \_\_\_\_\_ can be used to make cash withdrawals and payments.  
(Pass book, ATM, Pan Card)
9. \_\_\_\_\_ retailers are also called as pop and mom stores.  
(Organised, Unorganised, Professional)
10. E-Commerce permits \_\_\_\_\_ reach.  
(local, national, global)
11. E-Commerce transactions between companies is referred to as \_\_\_\_\_.  
(B 2 B, C 2 C, B 2 C)
12. \_\_\_\_\_ refers to message sent from one computer to another electronically.  
(E-mail, Physical mail, Fax)

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

1. Valuation of services is difficult.
2. When the service performance is above the zone of tolerance, customers are mostly likely to be dissatisfied.
3. Physical evidence provides clues about service quality.
4. McDonald's, Pizza Hut and Domino's are examples of franchise stores.
5. The entry of corporate sector in retail trade has given a big boost to the unorganised retail sector.
6. In store planning, attention should be given to store location.

7. Internet banking performs banking transactions without face-to-face contacts.
8. Logistics management delays delivery of goods to the customers.
9. Bank issues debit cards to their account holders.
10. The Brick and Mortar (BAM) stores are known as on-line stores.
11. A major portion of e-commerce transactions in India take place through COD basis.
12. Online marketing research is conducted by making use of Internet.

Q.2 Answer the following questions (Any two) (15)

- a) What are the features of services?
- b) Explain various steps in new service development.
- c) Explain the opportunities in service sector.

Q.3 Answer the following questions (Any two) (15)

- a) What are the factors responsible for growth of organised retailing in India.
- b) Explain various challenges faced by retail sector in India.
- c) Explain in brief various non- store formats in India

Q.4 Answer the following questions (Any two) (15)

- a) What is Business Process Outsourcing (BPO)? Explain its benefits.
- b) Explain disadvantages of Credit Cards.
- c) Explain various elements of logistics network.

Q.5 Answer the following questions (Any two) (15)

- a) What is E-commerce? Explain its features.
- b) Write advantages of online marketing research.
- c) Explain functions of E-commerce.

Q.6 Write Short Notes (Any Four) (20)

- a) Elements of Services Mix
- b) Advantages of Franchising
- c) Careers in retailing
- d) Automated Teller Machine (ATM)
- e) Impact of FDI on Banking Sector in India
- f) Business to Consumers (B 2 C)

3

(मराठी रुपांतर)

(3 तास)

एकूण गुण : १००

- सूचना : १) सर्व प्रश्न आवश्यक आहेत.  
२) उजवीकडील अंक प्रश्नाचे गुण दर्शवितात.

१. (अ) कंसामधील योग्य पर्याय निवडून गाळलेल्या जागा भरा. (कोणत्याही दहा) १०
- (१) सेवा विक्रेते----- आव्हानांस तोंड देतात (अमूर्त, मूर्त, सेवापात्रता)
- (२) ----- सेवा भारतातील सेवा निर्यातीमध्ये अग्रेसर आहेत.  
(व्यवसाय, सॉफ्टवेअर , वित्तिय)
- (३) ग्राहक समाधान सर्व्हेमुळे----- ना टिकवून ठेवण्यास मदत होते.  
(ग्राहक, विक्रेते, कर्मचारी)
- (४) ----- हे दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापाराचे उदाहरण आहे.  
(ईलेक्ट्रॉनिक किरकोळ व्यापार, फ्रँचाईस दुकान, डिपार्टमेंटल दुकान)
- (५) भारतीय किरकोळ व्यापारी----- आव्हानांस सामोरे जातात.  
(उपग्रह चॅनेल , रोख व्यवहार, पायाभूत सुविधा)
- (६) नवीन कपड्यांच्या प्रदर्शनासाठी पुतळ्याचा उपयोग----- दुकानामध्ये  
येणाऱ्याजाणाऱ्यांचे लक्ष आकर्षित करण्यासाठी होतो.  
(सौंदर्यप्रसाधने , कपडा, औषध)
- (७) ERP सॉफ्टवेअर संघटनेस----- ॲप्लिकेशन्सची प्रणाली वापरण्यास  
अनुमती देते. (एकत्रित , विलग , कालबाह्य)
- (८) ----- चा वापर पैसे काढण्यासाठी व अदा करण्यासाठी होतो.  
(पास बूक , ए.टी.एम., पॅनकार्ड)
- (९) ----- किरकोळ व्यापाऱ्यांना पॉप अँड मॉम दुकानेही म्हणतात.  
(संघटित, असंघटित, पेशेवाईक )
- (१०) ई-कॉमर्स----- पोहोच शक्य करते. (स्थानिक, राष्ट्रीय, जागतिक)
- (११) कंपनीमधील ई-कॉमर्स व्यवहारांना----- असेही म्हणतात.  
(B2B, C2C , B2C)
- (१२) ----- म्हणजे एका संगणकाकडून दुसरीकडे इलेक्ट्रॉनिकरित्या निरोप देणे  
होय. (ई-मेल , प्रत्यक्ष पत्र, फॅक्स)

(ब) खालील विधाने चूक की बरोबर ते सांगा. (कोणत्याही दहा)

१०

- (१) सेवांचे मूल्यांकन करणे कठिण असते.
- (२) जेव्हा सेवेची कामगिरी सहनशिलतेच्या पलिकडे जाते, ग्राहक अधिकाधिक असमाधानी होण्याची शक्यता असते.
- (३) प्रत्यक्ष पुरावा सेवेच्या गुणवत्तेबद्दल संकेत पुरवते.
- (४) मॅकडोनल्ड, पिझ्झा हट व डॉमिनोज ही फ्रँचाईझी दुकानांची उदाहरणे आहेत.
- (५) किरकोळ व्यापारातील, कॉर्पोरेट क्षेत्राच्या प्रवेशाने असंघटित किरकोळ व्यापारास मोठे प्रोत्साहन दिले आहे.
- (६) दुकान नियोजन करताना, दुकानाच्या स्थानाकडे लक्ष दिले पाहिजे.
- (७) इंटरनेट बँकिंगमुळे समोरासमोर भेटी न होतादेखील बँकिंग व्यवहार पूर्ण होतात.
- (८) लॉजिस्टिक व्यवस्थापनामुळे ग्राहकांना माल उशिरा पोहचतो.
- (९) बँक आपल्या खातेधारकांना डेबिट कार्ड देते.
- (१०) ब्रिक व मॉर्टर दुकाने (BAM) यांना ऑनलाईन दुकाने असेही संबोधतात.
- (११) भारतातील ई-कॉमर्स व्यवहार, (COD) आधारावर मोठ्या प्रमाणात होतात.
- (१२) ऑनलाईन विपणन संशोधन हे इंटरनेटचा वापर करून केले जाते.

२. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१५

- (अ) सेवांची वैशिष्ट्ये कोणती आहेत.
- (ब) नवीन सेवा विकास चक्रातील विविध पायऱ्या स्पष्ट करा.
- (क) सेवा क्षेत्रातील संधी स्पष्ट करा.

३. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१५

- (अ) भारतातील संघटित किरकोळ व्यापाराच्या वाढीस जबाबदार असणारे घटक कोणते आहेत?
- (ब) भारतातील किरकोळ व्यापारास सामोरे जावी लागणारी विविध आव्हाने स्पष्ट करा.
- (क) भारतातील दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापाराचे विविध प्रकार सखोलपणे स्पष्ट करा.

४. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा .

१५

- (अ) बाह्यस्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रिया (BPO) म्हणजे काय ? त्याचे फायदे सांगा.
- (ब) क्रेडिट कार्डाचे तोटे स्पष्ट करा.
- (क) लॉजिस्टिक नेटवर्कचे विविध घटक स्पष्ट करा.

५. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा .

१५

- (अ) ई-कॉमर्स म्हणजे काय ? त्याची वैशिष्ट्ये सांगा
- (ब) ऑनलाईन विपणन संशोधनाचे फायदे सांगा.
- (क) ई-कॉमर्सची कार्ये स्पष्ट करा.

६. थोडक्यात टीपा लिहा (कोणत्याही चार)

२०

- (अ) सेवा विपणन मिश्राचे घटक
- (ब) फ्रँचायझिंगचे फायदे
- (क) किरकोळ व्यापारातील कारकीर्दीच्या संधी
- (ड) स्वयंचलीत मोजणी यंत्र (ATM)
- (ई) परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणुकीचा भारतातील बँकिंग क्षेत्रावरील प्रभाव
- (फ) व्यवसाय ते ग्राहक (B2C)

ह