

Bachelor of Commerce Examination: May – 2023
Distance Education

Day & Date	Semester	Subject Name	Time	Code	Marks
Wednesday 24-05-2023	III (Fresh/ Repeater)	Commerce - Principles of Marketing and Customer Relationship Management	02:30 PM To 05:00 PM	345306	75

Instructions: 1) Attempt any five questions from the following
2) All questions carry equal marks

- Q.1** Define the term Marketing and explain the importance of marketing in detail? **15**
- Q.2** What do you mean by market segmentation? Describe in detail bases of market Segmentation? **15**
- Q.3** Define Price Mix and Explain the importance and strategies of pricing? **15**
- Q.4** Define Promotion mix and discuss in Detail various tools of promotion mix? **15**
- Q.5** What do mean by the concept customer relationship management? Explain the significance and component of Customer relationship management? **15**
- Q.6** a) What is meant by customer satisfaction? Explain the Methods and Techniques of Customer Satisfaction **08**
b) Explain techniques of Customer retention. **07**
- Q.7** Discuss in detail various types of customer complaints and Explain the managing of Customer complaints? **15**
- Q.8** **Write Short Notes (Any two)** **15**
a) Marketing Process.
b) Product Life Cycle
c) Customer Service and Customer Care
d) Customer Loyalty

Bachelor of Commerce Examination: May – 2023
Distance Education

Day & Date	Semester	Subject Name	Time	Code	Marks
Wednesday 24-05-2023	III (Fresh/ Repeater)	Commerce - Principles of Marketing and Customer Relationship Management	02:30 PM To 05:00 PM	345306	75

Instructions: 1) Attempt any five questions from the following
2) All questions carry equal marks

- प्र.1 'विपणन' या शब्दाची व्याख्या करा आणि विपणनाचे महत्त्व सविस्तर लिहा. 15
- प्र.2 'बाजारपेठ विभागणी' म्हणजे काय? बाजारपेठ विभागणी चे विविध प्रकार सविस्तर लिहा. 15
- प्र.3 'किंमत मिश्र' म्हणजे काय? किंमत मिश्र चे महत्त्व आणि धोरणे सविस्तर स्पष्ट करा. 15
- प्र.4 'विक्रय मिश्रची' व्याख्या करा आणि विक्रय मिश्र च्या विविध साधनांची तपशीलवार चर्चा करा. 15
- प्र.5 'ग्राहक संबंध व्यवस्थापन' या संकल्पनेचा अर्थ काय? ते सांगून ग्राहक संबंध व्यवस्थापन' चे महत्त्व आणि घटक सविस्तर स्पष्ट करा. 15
- प्र.6 अ) 'ग्राहक समाधान' म्हणजे काय? 'ग्राहक समाधाना' च्या पद्धती आणि तंत्रे स्पष्ट करा. 08
ब) ग्राहक टिकवून ठेवण्याचे तंत्र स्पष्ट करा. 07
- प्र.7 'ग्राहक तक्रारींचे' प्रकार सांगून त्यांचे व्यवस्थापन आपण कसे कराल ते सविस्तर स्पष्ट करा. 15
- प्र.8 टिपा लिहा. (कोणत्याही दोन) 15
1) विपणन प्रक्रिया
2) वस्तू जीवन चक्र
3) ग्राहक सेवा आणि ग्राहक काळजी
4) ग्राहक निष्ठा