

TILAK MAHARASTRA VIDYAPEETH, PUNE
BACHELOR OF COMMERCE (B.COM.) (NEW)
MAY – 2012 EXAMINATION
THIRD YEAR

Subject: Marketing Management - II (C -318)

Date: 19/5/2012

Marks :80

Time: 10.00 am to 1.00 pm

Instruction: 1) All questions are compulsory.
2) Figures to the right indicate full marks.

Q.1 Answer the following in 20 words each. (Any 10) (20)

1. Write trends in social marketing.
2. Explain Social responsibilities of marketing manager.
3. What is international market?
4. What is direct exporting?
5. What is joint venture?
6. Write two Functions of retailing.
7. Define marketing management.
8. What is Customer satisfaction? Explain.
9. What is attracting and retaining customer.
10. How can a market be segmented?
11. What do you mean by customer relationship management?
12. Write only steps of organizational buying process.
13. Define product oriented approach.

Q.2 Answer the following in 50 words each. (Any 2) (10)

1. What are the elements of market segmentation?
2. Define marketing management? What are the functions of a marketing manager?
3. Write a note on social responsibilities of marketing manager?
4. What are the determinants of buyer behavior? Explain.

Q.3 Answer the following questions in 150 words each. (Any 2) (20)

1. Give the various steps involved in the consumer buying process.
2. Bring out the role of customer satisfaction in the success of business organization in today's modern business world.
3. State & explain the characteristic of industrial goods.
4. Bring out the points of difference between domestic marketing and international marketing.

Q.4 Answer the following in 300 words each. (Any 2) (30)

1. What is C.R.M.? Explain process of creating and expanding consumer relationship.
2. Explain responsibilities and challenges before marketing manager. State qualities and skills required for good manner.
3. State meaning and characteristic of retailing. Explain classification of Retail marketing.
4. What is organization behavior? Give the various steps involved in organizational buying process.

टिळक महाराष्ट्र विद्यापीठ, पुणे

बी.कॉम्.

मे - २०१२ परीक्षा

तृतीय वर्ष

विषय: विपणन व्यवस्थापन - २ (C-३१८)

दि. १९/५/२०१२

गुण: ८०

वेळ: स.१०.०० ते दु. १.००

सूचना: १) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.

२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

- प्र.१ खालील प्रश्नांची २० शब्दांत उत्तरे द्या. (कोणतीही दहा) (२०)
१. 'सामाजिक विपणनातील नवीन प्रवाह' स्पष्ट करा.
 २. विपणन व्यवस्थापनाची सामाजिक जबाबदारी स्पष्ट करा.
 ३. आंतरराष्ट्रीय विपणन म्हणजे काय?
 ४. 'प्रत्यक्ष निर्यात' टिप लिहा.
 ५. 'संयुक्त उपक्रम' टिप लिहा.
 ६. किरकोळ विक्रीची दोन कार्ये सांगा.
 ७. विपणन व्यवस्थापन म्हणजे काय?
 ८. "ग्राहक समाधान" संकल्पना स्पष्ट करा.
 ९. ग्राहकाला टिकवून आणि धरून ठेवणे म्हणजे काय?
 १०. बाजारपेठ विभागीकरणाचे प्रकार सांगा.
 ११. ग्राहक संबंध व्यवस्थापन म्हणजे काय?
 १२. संस्थात्मक खरेदीची प्रक्रिया लिहा.
 १३. उत्पादनाच्या दृष्टीने विभागीकरण स्पष्ट करा.
- प्र.२ खालील प्रश्नांची ५० शब्दांत उत्तरे लिहा. (कोणतीही दोन) (१०)
१. बाजारपेठ विभागीकरणाचे घटक स्पष्ट करा.
 २. विपणन व्यवस्थापन म्हणजे काय? विपणन व्यवस्थापनाची कार्ये सांगा.
 ३. विपणन व्यवस्थापकाची सामाजिक जबाबदारी स्पष्ट करा.
 ४. खरेदीदाराच्या वर्तनावर परिणाम करणारे घटक स्पष्ट करा.
- प्र.३ खालील प्रश्नांची १५० शब्दांत उत्तरे द्या. (कोणतीही दोन) (२०)
१. ग्राहकाच्या खरेदी प्रक्रियेतील मुख्य पायऱ्या सविस्तर लिहा.
 २. ग्राहक समाधानाचा अर्थ सांगून आजच्या आधुनिक यशस्वी व्यवसायात त्याचे महत्त्व स्पष्ट करा.
 ३. औद्योगिक वस्तूंची वैशिष्ट्ये लिहून स्पष्ट करा.
 ४. देशांतर्गत विपणन व आंतरराष्ट्रीय विपणन यातील फरक विशद करा.
- प्र.४ खालील प्रश्नांची ३०० शब्दांत उत्तरे द्या. (कोणतीही दोन) (३०)
१. ग्राहक संबंध व्यवस्थापन म्हणजे काय? आणि ग्राहक संबंध वाढविण्याची प्रक्रिया विस्ताराने स्पष्ट करा.
 २. विपणन व्यवस्थापकाच्या जबाबदाऱ्या स्पष्ट करा व त्याचबरोबर चांगल्या व्यवस्थापकासाठी लागणारे गुण व कार्ये स्पष्ट करा.
 ३. किरकोळ विक्री म्हणजे काय व त्याचे वैशिष्ट्य सांगा, आणि किरकोळ विक्री केंद्राचे वर्गीकरण कशाप्रकारे केले जाते?
 ४. संस्थात्मक वर्तणूक म्हणजे काय? संस्थात्मक वर्तणूकीची खरेदी प्रक्रिया लिहा.