

Roll No. _____

743614

[Total No. of Pages : 3

NC6S-8054-B-24

B.Com. VI Semester (NEP) Degree Examination

COMMERCE

Customer Relationship Management

Paper : COM-6-M2

Time : 2 Hours

Maximum Marks : 60

Instructions to Candidates:

Answer All Sections according to the internal choice.

SECTION-A

ವಿಭಾಗ-ಅ

(5×2=10)

Answer any Five of the following questions.

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದಕ್ಕೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

1. a) Define customer relationship management.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
- b) What do you mean by Implicit expectations?
ಸೂಚ್ಯ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಎಂದರೇನು?
- c) What is customer loyalty?
ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು?
- d) What is customer relationship management Metrix?
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಎಂದರೇನು?
- e) Expand CPA and EMM.
CPA ಮತ್ತು EMM ನ ವಿಸ್ತೃತ ರೂಪ ಬರೆಯಿರಿ.
- f) Mention the four quadrants customer strategy grids.
ನಾಲ್ಕು ಚತುರ್ಭುಜಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ತಂತ್ರ ಗ್ರಿಡ್‌ನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
- g) What is CRM strategy?
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂತ್ರ ಎಂದರೇನು?

SECTION - B

ವಿಭಾಗ-ಬ

Answer any **FOUR** of the following questions.

(4×5=20)

ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

2. What is customer profitability analysis? Explain its limitations.

ಗ್ರಾಹಕನ ಲಾಭ ದಾಯಕತ್ವ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದರೇನು? ಮತ್ತು ಇದರ ಇತಿಮಿತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

3. What are the benefits of customer relationship management?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಲಾಭಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

4. What is customer retention? And explain its need.

ಗ್ರಾಹಕ ಧಾರಣ ಎಂದರೇನು? ಗ್ರಾಹಕ ಧಾರಣದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Explain the impact of customer satisfaction on business growth.

ವ್ಯವಹಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕನ ತೃಪ್ತಿಯ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

6. What are the advantages of web based customer support?

ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

7. Discuss in brief the key benefits of CRM in call center.

ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಅನುಕೂಲಗಳು ಚರ್ಚಿಸಿ.

SECTION - C

ವಿಭಾಗ-ಕ

Answer any **Three** of the following questions.

(3×10=30)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರಕ್ಕೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

8. Explain in brief the scope of customer relationship management.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

9. Explain the steps in CRM planning.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಯೋಜನಾವಿಕೆಯ ಹಂತಗಳು ವಿವರಿಸಿ.

10. Explain the impact of CRM in consumer market.

ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

11. Explain the essential IT tools used in CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರ ಜ್ಞಾನದ ಉಪಕರಣಗಳು ವಿವರಿಸಿ.

12. Discuss the issues and problems in implementing CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
