



34627

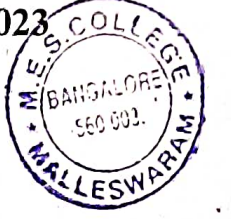
Reg. No.

--	--	--	--	--	--	--	--

VI Semester B.Com. Degree Examination, August/September - 2023

COMMERCE

Customer Relationship Marketing
(CBCS Scheme 2019-20 (F & R))



Time : 3 Hours

Maximum Marks : 70

Instructions to Candidates :

Answers should be written completely either in English or in Kannada.

SECTION - A

ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer any Five questions. Each question carries 2 marks.

(5×2=10)

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

1. a) Define CRM.

CRM ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

b) What is Lead Management?

ಲೀಡ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

c) What is call scripting?

ಕಾಲ್ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು?

d) What is Customer Data Management?

ಗ್ರಾಹಕ ದತ್ತಾಂಶ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

e) What is Customer retention?

ಗ್ರಾಹಕರ ಧಾರಣೆ ಎಂದರೇನು?

f) What is conflict?

ಸಂಘರ್ಷ ಎಂದರೇನು?

g) Define success factor.

ಯಶಸ್ಸಿನ ಅಂಶವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

[P.T.O.]



(2)

34627

SECTION - B**ವಿಭಾಗ - ಬಿ**

Answer any **Three** questions. Each question carries **5** marks.

(3×5=15)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

2. Explain the features of CRM.
CRM ನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
3. Mention the features of e - business.
ಇ-ವ್ಯವಹಾರದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
4. Discuss the benefits of Event based marketing.
ಈವೆಂಟ್ ಬೇಸ್ಡ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
5. Mention any five advantages of CRM software.
CRM ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನ ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

SECTION - C**ವಿಭಾಗ - ಸಿ**

Answer any **Three** of the following questions. Each question carries **15** marks. (3×15=45)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

6. What is Customer loyalty? Explain briefly the benefits of customer loyalty programs.
ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು? ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
7. Explain briefly the disadvantages of e - commerce.
ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
8. What is market basket analysis? Explain the benefits of market basket analysis.
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬ್ಯಾಸ್ಕೆಟ್ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದರೇನು? ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬ್ಯಾಸ್ಕೆಟ್ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
9. Explain the strategies of relationship marketing.
ಸಂಬಂಧ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.