



DEBC606

Reg. No.

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

VI Semester B.Com. (Regular) Degree Examination, July/August - 2024

COMMERCE-MARKETING (ELECTIVE)

Customer Relationship Management  
(NEP CBCS Scheme)



Time : 2½ Hours

Maximum Marks : 60

**Instructions to Candidates:**

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

**SECTION - A**

ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer any FIVE sub-questions. Each sub-question carries 2 marks.(5×2=10)

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 2 ಅಂಕಗಳು.

1. a) What is meant by Relationship Management ?

ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅರ್ಥವೇನು ?

b) State any four features of CRM

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

c) What is customer profitability ?

ಗ್ರಾಹಕರ ಲಾಭದಾಯಕತೆ ಎಂದರೇನು ?

d) Write any two uses in practical of CRM.

CRM ನ ಬಳಕೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

e) What do you mean by CRM Strategy ?

CRM ತಂತ್ರ ಎಂದರೇನು ?

f) What is customer centricity ?

CRM ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆ ಅರ್ಥವೇನು ?

g) State the four steps of CRM in planning.

ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ CRM ನ ನಾಲ್ಕು ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

[P.T.O.]



(2)

DEBC606

**SECTION - B**

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer any Four questions. Each right answer carries 5 marks. (4×5=20)

ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ 5 ಅಂಕಗಳು.

2. Explain in brief CRM process.

CRM ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

3. Write a note on Road Map for CRM performance.

CRM ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನೀಲು ನಕ್ಷೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

4. Explain in brief CRM in manufacturing sector.

ಉತ್ಪಾದನಾ ವಲಯದಲ್ಲಿ CRM ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Explain briefly customer strategy grid.

ಗ್ರಾಹಕ ತಂತ್ರಗ್ರಿಡ್‌ನ ಕುರಿತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

6. What do you mean by web based customer support ? Explain the importance of it.

ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಎಂದರೇನು ? ಅದರ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

**SECTION - C**

ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer any Two questions from the following. Each right answer carries 12 marks. (2×12=24)

ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ 12 ಅಂಕಗಳು.

7. Explain the planning detailed outputs and the relevant issues while planning the outputs.

ಯೋಜನಾ ಬದ್ಧವಾದ ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಬಯಸಿದ ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

8. Explain the recent trends in CRM and its importance briefly.

CRM ನ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿದ್ಯಮಾನಗಳ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

9. Explain the different concepts of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರಿಸಿ.



(3)

DEBC606

SECTION - D

ವಿಭಾಗ - ಡಿ

Answer any One question from the following. The right answer carries 6 marks. (1×6=6)

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ 6 ಅಂಕಗಳು.

10. Analyse the ways to measure customer satisfaction for any consumer product.

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.

11. Prepare a report in the impact of technology on CRM.

CRM ಮೇಲೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಪ್ರಭಾವದ ಕುರಿತು ವರದಿಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ.

---