



B.Com. VI Semester Degree Examination, Sept./Oct. - 2024

DSE4-M2 : Customer Relationship Management

(NEP)

Time : 2 Hours

Maximum Marks : 60

SECTION - A / ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer the following questions. Each question carries **one** mark.

10x1=10

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಒಂದು ಅಂಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

1. (a) Define CRM.
CRM ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
- (b) Expand CPA.
CPA ಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿರಿ.
- (c) What is Customer Value ?
ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯ ಎಂದರೇನು ?
- (d) Expand LCV.
LCV ಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿರಿ.
- (e) What is data mining ?
ಡೇಟಾ ಮೈನಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ?
- (f) What is RDBMS ?
RDBMS ಎಂದರೇನು ?
- (g) What is Strategy ?
ತಂತ್ರ ಎಂದರೇನು ?
- (h) What is B2B ?
B2B ಎಂದರೇನು ?
- (i) What is Mission ?
ಗುರಿ ಎಂದರೇನು ?
- (j) What is E-mail marketing ?
ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ?



SECTION - B / ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer **any four** of the following questions. Each question carries **five** marks.
 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಐದು ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

4x5=20

2. Explain the CRM Process.
CRM ನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
3. Discuss the types of CRM.
CRM ನ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. Explain the customer satisfaction process.
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
5. Briefly explain the strategy framework of CRM.
CRM ತಂತ್ರದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
6. Write a note on mass marketing.
ಸಾಮೂಹಿಕ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
7. Explain the problems in implementing CRM.
CRM ನ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.

SECTION - C / ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer **any three** of the following questions. Each question carries **ten** marks.
 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಹತ್ತು ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

3x10=30

8. Define CRM. Explain its benefits.
CRM ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
9. Critically discuss the strategies in retaining customers.
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಿರಿ.
10. What is plan ? Explain steps in planning for CRM.
ಯೋಜನೆ ಎಂದರೇನು ? CRM ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
11. Briefly explain the benefits of CRM for manufacturing and service industry.
ಉತ್ಪಾದನೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಉದ್ಯಮಕ್ಕಾಗಿ CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
12. Briefly explain CRM metrics to measure the CRM success.
CRM ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಅಳೆಯಲು CRM ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.

- o O o -

