



NP – 348

39
VI Semester B.Com. Examination, July/August 2024
(NEP Scheme)
COMMERCE

Paper – DSE M2 : Customer Relationship Management

Time : 2½ Hours

Max. Marks : 60

Instruction : Answer should be **completely** either in **Kannada** or **English**.

SECTION – A

ವಿಭಾಗ – ಎ

1. Answer **any six** out of eight sub-questions. **Each** carries **two** marks. (6×2=12)

ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

- a) What is customer profitability ?

ಗ್ರಾಹಕ ಲಾಭದಾಯಕತೆ ಎಂದರೇನು ?

- b) What do you understand by customer value ?

ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯ ಎಂದರೇನು ?

- c) Mention any two reasons for customer churn.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಂಥನಕ್ಕೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

- d) Could you provide any two methods for building customer centricity.

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಹಕರಿಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

- e) Give the meaning of customer strategy grid.

ಗ್ರಾಹಕ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆ ಗ್ರಿಡ್‌ನ ಅರ್ಥ ತಿಳಿಸಿ.



P.T.O.



f) State any two challenges in implementation of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

g) What is cross selling ?

ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ಎಂದರೇನು ?

h) How would you define prototyping ?

ಮೂಲ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತೀರಿ ?

SECTION – B

ವಿಭಾಗ – ಬಿ

Answer **any three** questions. **Each** question carries **four** marks.

(3×4=12)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ನಾಲ್ಕು ಅಂಕಗಳು.

2. How would you classify the various types of CRM ?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸುವಿರಿ ?

3. Briefly explain the benefits of web based customer support.

ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

4. Describe any five key elements of customer strategy.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ/ಗ್ರಾಹಕರ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯ ಯಾವುದೇ ಐದು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Discuss the various information technology tools used in CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ವಿವಿಧ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6. What are characteristics of mass market ?

ಸಮೂಹ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.



SECTION – C

ವಿಭಾಗ – ಸಿ

Answer **any three** questions. **Each** question carries **twelve** marks.

(3×12=36)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ಹನ್ನೆರಡು ಅಂಕಗಳು.

7. Write an explanatory note on the various trends of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

8. How do businesses effectively retain customers and what are some key strategies they employ to ensure customer retention ?

ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಧಾರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ತಂತ್ರಗಳು ಯಾವುವು ?

9. Briefly explain the relevant issues while planning the outputs in CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಔಟ್‌ಪುಟ್ ಯೋಜಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

10. Discuss CRM implementation Roadmap in detail.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.

11. What are the key features of call center CRM and how do they contribute to improving customer service and enhancing overall efficiency ?

ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅವು ಹೇಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತವೆ ?