



NP – 932

38

VI Semester B.Com. Examination, June/July 2025
(NEP Scheme) (F + R)

COMMERCE

DSEM2 : Customer Relationship Management

Time : 2½ Hours

Max. Marks : 60

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

SECTION – A

ವಿಭಾಗ – ಎ

Answer **any six** out of eight sub-questions. **Each** sub-question carries **two** marks.

(6×2=12)

ಎಂಟು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

1. a) Define customer relationship management.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

b) Mention the stages of customer life cycle.

ಗ್ರಾಹಕ ಜೀವನ ಚಕ್ರದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

c) Mention any four importance of customer value.

ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯದ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಮಹತ್ವಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

d) What is automated call centres ?

ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ಸ್ ಎಂದರೇನು ?

e) State any four customer relationship metrics.

ಯಾವುದೇ ನಾಲ್ಕು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ಮಾಪನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

f) What is omnichannel CRM ?

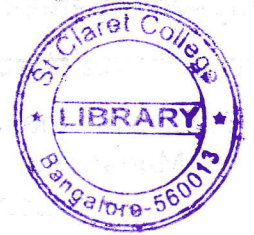
ಓಮ್ನಿಚಾನೆಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ?

g) What is collaborative CRM ?

ಸಹಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ?

h) What is the difference between operational CRM and analytical CRM ?

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ CRM ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ CRM ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು ?



P.T.O.



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. Explain the process of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

3. How to build customer loyalty ?

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ?

4. Explain the challenges faced in implementation of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Briefly explain the benefits of CRM in consumer markets.

ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

6. Briefly explain the data requirements for CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಡೇಟಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ 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. Explain the factors responsible for growth of Customer Relationship Management.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

8. Explain the benefits and challenges of customer experience management.

ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

9. Explain the CRM metrics used for optimizing customer relationship and driving business growth.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಬಳಸುವ CRM ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

10. Explain the elements of CRM plan.

CRM ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

11. Explain the role of customer relationship management in service sector.

ಸೇವಾ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.