

Reg. No.

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

**BCMCCEN 603**

**Sixth Semester B.Com. Degree Examination, June/July 2024**  
**(2023-24 Batch Onwards) (NEP 2020)**  
**MARKETING – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

Time : 2 Hours

Max. Marks : 60

**SECTION – A**  
**(2 Marks Each)**

**(5×2=10)**

Answer **any five** of the following :

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಐದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

1. Who is a customer ?  
ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು ?
2. Mention any two benefits of CRM.  
CRMನ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
3. What is meant by customer acquisition ?  
ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನದ ಅರ್ಥವೇನು ?
4. What is meant by customer loyalty ?  
ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೆ ಏನು ?
5. Mention any two elements of CRM planning.  
CRM ಯೋಜನೆಯ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
6. What is click stream analysis ?  
ಕ್ಲಿಕ್ ಸ್ಟ್ರೀಮ್ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದರೇನು ?
7. What is meant by call scripting ?  
ಕಾಲ್ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಏನು ?
8. Give the meaning of CRM metrics.  
CRM ಮೆಟ್ರಿಕ್‌ಗಳ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.



**SECTION – B**  
**(5 Marks Each)**

**(4×5=20)**

Answer **any four** of the following :

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

9. Explain the factors responsible for the growth of CRM.  
CRMನ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

P.T.O.



10. Explain the strategies to retain the customer.  
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. Write a note on Web based customer support.  
ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದ ಕುರಿತು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
12. Explain customer strategy grid.  
ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಗ್ರಿಡ್ ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
13. Explain the role of CRM in marketing strategies.  
ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದಲ್ಲಿ CRMನ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. What are the challenges of CRM implementation ?  
CRM ಅನುಷ್ಠಾನದ ಸವಾಲುಗಳು ಯಾವುವು ?

**SECTION – C**  
**(15 Marks Each)**

Answer **any two** of the following :

**(2×15=30)**

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

15. Explain the scope and types of CRM.  
CRMನ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
16. Briefly explain the features of advertising, sales promotion and personal selling.  
ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರಾಟ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾರಾಟದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
17. Explain the steps involved in CRM planning.  
CRM ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
18. Explain the practice of CRM in different sectors.  
ವಿವಿಧ ವಲಯಗಳಲ್ಲಿ CRMನ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

