Reg. No. | | | | | | | | | | |

BCMCCEN 603

VI Semester B.Com. Degree Examination, June/July 2025
(NEP 2020) (2023 – 24 Batch Onwards)
MARKETING – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Time : 2 Hours

Max. Marks : 60

SECTION – A
ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer **any five** of the following : **(2×5=10)**

ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ **ಐದು** ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

1. Define customer relationship management.
   ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
2. What is customer centricity ?
   ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಎಂದರೇನು ?
3. What is meant by customer loyalty ?
   ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು ?
4. Mention any two strategies for customer attraction.
   ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ ಸೆಳೆಯಲು ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
5. What do you mean by CRM metrics ?
   CRM ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಎಂದರೇನು ?
6. Give the meaning of salesforce automation.
   ಸೇಲ್ಸ್‌ಫೋರ್ಸ್ ಆಟೊಮೇಷನ್‌ನ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.
7. What is analytical CRM ?
   ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ CRM ಎಂದರೇನು ?
8. What do you mean by CRM Roadmap ?
   CRM ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಅರ್ಥವೇನು ?

S.D.M.C. OF BUSINESS MANAGEMENT LIBRARY

SECTION – B
ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer **any four** of the following : **(5×4=20)**
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ **ನಾಲ್ಕಕ್ಕೆ** ಉತ್ತರಿಸಿ.

9. Explain the factors responsible for CRM growth.
   CRM ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
10. Write a note on relationship marketing.
    ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
11. Discuss strategies to create lifetime customer value.
    ಜೀವಿತಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
12. Explain essential elements of CRM plan.
    CRM ಯೋಜನೆಯ ಅಗತ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
13. Explain the role of CRM practices in consumer market.
    ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ CRM ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. Discuss the process of measuring CRM performance.
    CRM ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

SECTION – C
ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer **any two** of the following : **(15×2=30)**
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ **ಎರಡಕ್ಕೆ** ಉತ್ತರಿಸಿ.

15. What are the benefits of CRM ? Explain recent trends in CRM.
    CRMನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಯಾವುವು ? CRMನಲ್ಲಿನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
16. What is customer profitability ? Explain different strategies to improve customer profitability.
    ಗ್ರಾಹಕ ಲಾಭದಾಯಕತೆ ಎಂದರೇನು ? ಗ್ರಾಹಕರ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
17. Discuss in detail steps involved in CRM planning.
    CRM ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.
18. What do you mean by CRM implementation ? Explain issues and challenges in implementing CRM.
    CRM ಅನುಷ್ಠಾನ ಎಂದರೇನು ? CRM ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.