

835554



DEBC606

Reg. No.

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

VI Semester B.Com. (Regular) Degree Examination, June/July - 2026

COMMERCE

Customer Relationship Management
(NEP Scheme Freshers and Repeaters)

Paper : COM.M2

Time : 2½ Hours

Maximum Marks : 60

Instructions to Candidates:

Answers should be completely written either in Kannada or in English.

SECTION - A

ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer any Five of the following sub-questions. Each sub-question carries 2 marks. (5×2=10)

ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 2 ಅಂಕಗಳು.

1. a) Define CRM?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

b) What is Customer Loyalty?

ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು?

c) Mention any two strategies used for customer attraction.

ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ ಸೆಳೆಯಲು ಬಳಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

d) Give the meaning of CRM Metrics.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಳತೆಗೋಲು ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

e) What is meant by Campaign Management?

ಪ್ರಚಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಅರ್ಥವೇನು?

[P.T.O.]



- f) State any two types of CRM Relationship marketing.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಬಗೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- g) Give the meaning of CRM Call scripting
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕರೆಯ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟಿಂಗ್‌ನ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

SECTION - B

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer any Four of the following questions. Each question carries 5 marks.
ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 5 ಅಂಕಗಳು.

(4×5=20)

- List the benefits of CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- What are the various strategies to retain the Customers.
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳು ಯಾವುವು?
- Briefly explain the customer strategy grid.
ಗ್ರಾಹಕ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆ ಗ್ರಿಡ್ ಅನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
- Discuss the process of measuring CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- Mention the different types of Call centres.
ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

SECTION - C

ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer any Two of the following questions. Each question carries 12 marks.
ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 12 ಅಂಕಗಳು.

(2×12=24)

- Explain the various components of CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ಘಟಕಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.



8. What is meant by CRM implementation? Explain the issues and challenges in implementing CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ ಎಂದರೇನು? ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
9. Discuss the various advantages and disadvantages of Sales Force Automation.
ಸೇಲ್ಸ್ ಫೋರ್ಸ್ ಆಟೋಮೇಷನ್‌ನ ಅನುಕೂಲಗಳು ಹಾಗೂ ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

SECTION - D

ವಿಭಾಗ - ಡಿ

Answer any One of the following question. Each question carries 6 marks.

- ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 2 ಅಂಕಗಳು. (1×6=6)
10. List out the strategies for customer retention followed by organizations.
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
11. Prepare a list of metrics to measure CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಳತೆಗೋಲುಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

