



Reg. No.

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

VI Semester B.Com. Degree Examination, June/July - 2025

COMMERCE

Customer Relationship Management
(NEP Scheme Freshers and Repeaters)

Time : 2½ Hours

Maximum Marks : 60

Instructions to Candidates:

Answer should be completely either in Kannada or in English.

SECTION - A

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

1. a) Who is a customer ?

ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ ಯಾರು ?

b) Give the meaning of customer strategy grid.

ಗ್ರಾಹಕ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆ ಗ್ರಿಡ್‌ನ (ಜಾಲ) ಅರ್ಥ ತಿಳಿಸಿ.

c) What do you understand by customer value ?

ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯ ಎಂದರೇನು ?

d) What is meant by customer loyalty ?

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು ?

e) Mention any two benefits of CRM ?

CRM ನ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

f) State any two challenges in implementation of CRM.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

g) Mention any two methods for building customer centricity.

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಹಕರಿಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

[P.T.O.]

**SECTION - B**

II. Answer any Four of the following questions. Each question carries 5 marks.
(4×5=20)

2. Briefly explain the features of CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
3. Briefly explain the customer satisfaction measurements.
ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಾಪಕಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
4. What are the characteristics of consumer market ?
ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು ?
5. Explain the elements of CRM plan.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
6. How would you classify the various types of CRM ?
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸುವಿರಿ ?

SECTION - C

III. Answer any Two of the following questions. Each question carries 12 marks.
(2×12=24)

7. Write an explanatory note on the various trends of CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
8. Discuss CRM implementation roadmap in detail.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.
9. 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 ನೀಡುತ್ತದೆ ?

SECTION - D

IV. Answer any One of the following questions. Each question carries 6 marks.
(1×6=6)

10. List out the strategies for customer retention followed by organizations.
ಸಂಘಟನೆಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಧಾರಣ ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
11. Write a report on the impact of technology on CRM.
ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಪರಿಣಾಮದ ಕುರಿತು ವರದಿ ಬರೆಯಿರಿ.