191502

DSEBC606

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

(NEP Scheme F+R)

Rep

COMMERCE

Customer Relationship Management

NEW HORIZON COLLEGE
LIBRARY
KASTURINAGAR
BANGALORE-43

Time : 2½ Hours **Maximum Marks : 60**

Instructions:

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

SECTION - A

ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer any Five of the following questions. Each question carries 2 Marks.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ 2 ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. **(5×2=10)**

1. a) Give the Meaning of CRM
   CRM ನ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

   b) What do you mean by customer retention?
   ಗ್ರಾಹಕರ ಧಾರಣ ಇದರ ಅರ್ಥವೇನು?

   c) Give the meaning of data quality in Management.
   ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

   d) What is customer self service?
   ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಯಂ ಸೇವೆ ಎಂದರೇನು ?

   e) Give the Meaning of Customer acquisition.
   ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನದ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

[P.T.O.

f) What do you mean by CRM planning.
CRM ಯೋಜನೆ ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು ?

g) What do you mean by Data Management.
ಡೇಟಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ?

SECTION - B

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer any Three of the following questions. Each question carries 4 Marks.
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ 4 ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
(3×4=12)

2. Mention the Benefits of CRM
CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

3. Write a short note on web-based Customer Support.
ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

4. State strategic Role of CRM in Marketing
ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ CRM ನ ರಾಜ್ಯ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಪಾತ್ರವೇನು ?

5. Mention the Objectives of CRM.
CRM ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

6. List the benefits of operational CRM.
ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ.ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿರಿ.

SECTION - C

ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer any Three of the following questions. Each question carries 10 Marks.
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ 10 ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
(3×10=30)

7. Define CRM and explain the Scope of CRM.
CRM ನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. CRM ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

8. Write in detail Factors Responsible for CRM growth.
CRM ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಬರೆಯಿರಿ.

9. Explain Customer Expectation Types.
ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

10. What are the Issues and problems in Implementing CRM.
ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಯಾವುವು ?

11. Explain the challenges in CRM for the Services Sector.
ಸೇವಾ ವಲಯಕ್ಕೆ ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ.ನಲ್ಲಿನ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

SECTION - D

ವಿಭಾಗ - ಡಿ

(1×8=8)

Answer any One of the following questions. This question carries 8 marks.
ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ 8 ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

12. a) Analyze the Impact of Customer Satisfaction on Business Success.
ವ್ಯವಹಾರದ ಯಶಸ್ಸಿನ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.

(OR/ಅಥವಾ)

b) Relevance of Information Technology Tools in CRM - Discuss
ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ.ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಪರಿಕರಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತತೆ - ಚರ್ಚಿಸಿ.