

Sixth Semester B.Com Degree Examinations
May / June 2025
(CBCS - NEP Scheme)

COMMERCE

(NCF 0280) : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT [Eie]

Time : 2 Hours

Max. Marks : 60

Instructions to students : ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳು:

- 1) **The students should legibly write section number alongwith question numbers within the margin ONLY.**
ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಯು ವಿಭಾಗ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಗೆರೆಯ ಒಳಗೆ ಬರೆಯಬೇಕು.
- 2) **The answers without section number and question numbers will not be valued.**
ವಿಭಾಗ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸದೇ ಇರುವ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- 3) **Section - I Multiple Choice Questions should be answered in the first page of main answer book and same questions shall not be answered repeatedly.**
ವಿಭಾಗ - I ರಲ್ಲಿನ ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಉತ್ತರ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೊದಲ ಪುಟದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿ ಬರೆಯಬಾರದು.
- 4) **Any identifications like marking, ticking, dots etc., in the options of MCQ Questions (Section-I) on the question paper is strictly prohibited. Do not write anything (except register number) on the question paper.**
ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಭಾಗ - I ರಲ್ಲಿನ ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಆಯ್ಕೆ ಉತ್ತರಗಳ (Options) ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಗುರುತು ಸೂಚಕ ಚಿಹ್ನೆಗಳಾದ ವೃತ್ತ ಹಾಕುವುದು, ಚುಕ್ಕೆ ಇಡುವುದು, ಸರಿ ಗುರುತು ಮಾಡುವುದು (✓) ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ (ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ತರಹದ ಬರವಣಿಗೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.

SECTION - I ವಿಭಾಗ - I

- I. Select the most appropriate answer from the options provided. One mark each:**
ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ. ತಲಾ ಒಂದು ಅಂಕ. 10x1=10

I-1. CRM frame work includes

- | | |
|---------------------|----------------------|
| (a) Product Service | (b) Process |
| (c) People | (d) All of the above |
- CRM ಚೌಕಟ್ಟು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- | | |
|-----------------------|---------------------|
| (ಎ) ಉತ್ಪನ್ನ ಹಾಗೂ ಸೇವೆ | (ಬಿ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ |
| (ಸಿ) ಜನರು | (ಡಿ) ಈ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು |

I-2. Key aspects of customer centricity include

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| (a) Customer life style | (b) Customer experience |
| (c) Customer value | (d) All of the above |
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಕತೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವು
- | | |
|----------------------|-------------------|
| (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಜೀವನ ಶೈಲಿ | (ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ |
| (ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯ | (ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ |

I-3. Benefits of social CRM are _____

- (a) Improved customer service (b) Increased Customer Loyalty
(c) Both A & B (d) None of the above

ಸಾಮಾಜಿಕ CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ _____.

- (ಎ) ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಬಿ) ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ
(ಸಿ) ಎ ಮತ್ತು ಬಿ ಎರಡೂ (ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

I-4. In the context of CRM, SFA stands for _____

- (a) Sales field allocation (b) Sales field audit
(c) Sales fronted audit (d) Sales force automation

CRM ವಿಷಯದಲ್ಲಿ SFA ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪ _____

- (ಎ) ಮಾರಾಟ ಕ್ಷೇತ್ರ ಹಂಚಿಕೆ (ಬಿ) ಮಾರಾಟ ಕ್ಷೇತ್ರ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ
(ಸಿ) ಮಾರಾಟ ಮುಂಭಾಗದ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ (ಡಿ) ಮಾರಾಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಯಾಂತ್ರಿಕರಣ

I-5. Relationship marketing does not include _____

- (a) Trust building (b) Customer Loyalty programmes
(c) Two way communication (d) Customer Dissatisfaction

ಸಂಬಂಧ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ _____ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- (ಎ) ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆ ಗಳಿಸುವುದು (ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು
(ಸಿ) ದ್ವಿಮುಖ ಸಂವಹನ (ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಅತ್ಯಪ್ಪಿ

I-6. A persons _____ are all groups that have a direct / indirect influence on their behaviour.

- (a) Inspirational group (b) Reference group
(c) Disassociate group (d) None of the above

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರತ್ಯಕ್ಷ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಬೀರುವ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು _____ ಗುಂಪು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತೇವೆ.

- (ಎ) ಸ್ಫೂರ್ತಿದಾಯಕ ಗುಂಪು (ಬಿ) ಉಲ್ಲೇಖ ಗುಂಪು
(ಸಿ) ಬೇರ್ಪಡಿಸುವ ಗುಂಪು (ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

I-7. Features of call centre does not include _____

- (a) Customer Data Management (b) Automated Call Capture
(c) Detailed Customer History (d) Customer life time value

ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ _____ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- (ಎ) ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಬಿ) ಸ್ವಯಂ ಚಾಲಿತ ಕರೆ ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವುದು
(ಸಿ) ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಇತಿಹಾಸ (ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಜೀವಿತಾವಧಿಯ ಮೌಲ್ಯ

I-8. Customer relationship management is about _____

- (a) Acquiring the right customer (b) Motivating Employees
(c) Instituting the best process (d) All of the above

ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಂಬಂಧ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ _____ ಸರಿ ಇದೆ.

- (ಎ) ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು (ಬಿ) ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು
(ಸಿ) ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು (ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

I-9. Problems in implementing CRM are _____.

- (a) Resistance to change (b) Lack of user adoption
(c) Inadequate planning (d) Sufficient training

CRM ಅನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ಇರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು _____.

- (ಎ) ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಪ್ರತಿರೋಧ (ಬಿ) ಬಳಕೆದಾರರ ದತ್ತು ಕೊರತೆ
(ಸಿ) ಅಸಮರ್ಪಕ ಯೋಜನೆ (ಡಿ) ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ

I-10. CRM technology can help in _____.

- (a) Processing transaction faster (b) Developing new pricing model
(c) Both A & B (d) None of the above

CRM ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಈ ಸಹಾಯವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ _____.

- (ಎ) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು (ಬಿ) ಹೊಸ ಬೆಲೆ ಮಾದರಿ ತಯಾರಿ
(ಸಿ) ಎ ಮತ್ತು ಬಿ ಎರಡು (ಡಿ) ಈ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

SECTION - II ವಿಭಾಗ - II

II Answer any FIVE questions of the following. Three marks each:

5x3=15

ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ ಮೂರು ಅಂಕಗಳು:

II-1. Define CRM.

CRM ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

II-2. Give the meaning of customer loyalty.

ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

II-3. Mention the key benefits of customer centricity.

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

II-4. Give the meaning of Customer profitability.

ಗ್ರಾಹಕರ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

II-5. What do you mean by CRM planning ?

CRM ಯೋಜನೆ ಎಂದರೇನು ?

II-6. Give the meaning of cross - selling.

ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

II-7. Write a note on Call Centres.

ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

II-8. Write any three benefits of Brand Extension.

ಬ್ರಾಂಡ್ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ಮೂರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

SECTION - III ವಿಭಾಗ - III

III. Answer any THREE questions of the following. FIVE marks each.

3x5=15

ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

III-1. Explain the factors responsible for the growth of CRM.

CRM ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

- III-2. Briefly explain the factors affecting customer satisfaction.
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
- III-3. Write a note on steps in CRM planning.
CRM ಯೋಜನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- III-4. Explain the strategies for Customer retention.
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- III-5. Mention the benefits of E-CRM.
E-CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

SECTION - IV ವಿಭಾಗ - IV

- IV. Answer the following questions. TEN marks each. 2x10=20
ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ. ತಲಾ ಹತ್ತು ಅಂಕಗಳು.

- IV-1. Explain the types of CRM.
CRM ನ ವಿಧಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

OR

Explain the CRM marketing initiatives.
CRM ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

- IV-2. Explain the benefits of Customer acquisition.
ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನತೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

OR

Explain the information technology tools available in CRM.
CRM ಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
