

# Sixth Semester B.Com Degree Examination

August / September - 2024

(CBCS-NEP-SCHEME)

COMMERCE

PAPER : NCF 0280 : (Elective) Customer Relationship Management

Time: 2 Hours

Max. Marks : 60

## Instruction to Students:

1. The students should legibly write Section number along with 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 ಹಾಗೂ 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 ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿರಬಾರದು.

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.

ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿನ 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 ನಿಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ (ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ತರಹದ ಬರವಣಿಗೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.

5. Ordinary calculator may be used.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ಯಾಲ್ಕುಲೇಟರ್‌ನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

## SECTION - I ವಿಭಾಗ - I

1. Answer all questions. ONE Mark each:

1x10=10

ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 1 ಅಂಕ

- 1-1. E-mail Marketing is \_\_\_\_\_ marketing.

a) Direct

b) Hidden

c) Indirect

d) Virtual

(ಮಿಂಚಂಚೆ) ಈ ಮೇಲ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯು \_\_\_\_\_ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಾಗಿದೆ.

a) ನೇರ

b) ಅಡಗಿದ

c) ಪರೋಕ್ಷ

d) ಕಾಲ್ಪನಿಕ

- 1-2. SFA means

a) Sales force Authentication

b) Sales force accounting

c) Sales force auditing

d) Sales force automation

ಎಸ್‌ಎಫ್‌ಎ ಎಂದರೆ -

- a) ಮಾರಾಟ ಬಲ ದೃಢೀಕರಣ
- c) ಮಾರಾಟ ಬಲ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ

- b) ಮಾರಾಟ ಬಲ ಲೆಕ್ಕ
- d) ಮಾರಾಟ ಬಲ ಸ್ವಯಂಚಲನೆ

I-3. Customer value is important for \_\_\_\_\_

- a) Customer
- c) Producer

- b) Customer and Producer
- d) None of the above

ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯವು \_\_\_\_\_ ರಿಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿವೆ.

- a) ಗ್ರಾಹಕ
- c) ಉತ್ಪಾದಕ

- b) ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಗೂ ಉತ್ಪಾದಕ
- d) ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

I-4. Customer Centricity is \_\_\_\_\_

- a) an Art
- c) a Science

- b) Arts and Science
- d) None of the above

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆಯು

- a) ಕಲೆ
- c) ವಿಜ್ಞಾನ

- b) ಕಲೆ ಹಾಗೂ ವಿಜ್ಞಾನ
- d) ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

I-5. SMART criteria is \_\_\_\_\_

- a) Sepecific - Measurable -Achievable-Relevant-Time bound
- b) Specific -Manageable-Achievable-Relevant-Time bound
- c) Smart-Measurement-Attainable-Reated-Timely
- d) Specific-Measurement-Achievement-Related-Timely

ಚತುರತೆ (SMART) ಮಾನದಂಡ ಎಂದರೆ \_\_\_\_\_

- a) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ-ಅಳೆಯುವಂಥ-ಸಾಧಿಸಬಹುದಾದ-ಕಾಲಮಿತಿ
- b) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ-ನಿರ್ವಹಿಸುವಂಥ-ಸಾಧಿಸಬಹುದಾದ ಕಾಲಮಿತಿ
- c) ಚತುರತೆ-ಅಳೆಯುವಿಕೆ-ಸಾಧಿಸಬಹುದಾದ-ಸಂಬಂಧಿತ ಸಕಾಲಿಕ
- d) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ-ಅಳೆಯುವಿಕೆ-ಸಾಧಿಸುವಿಕೆ-ಸಂಬಂಧಿಸಿದ-ಸಕಾಲಿಕ

I-6. \_\_\_\_\_ are customer satisfaction measurement tools

- a) Free surveys library
- c) Role based access

- b) Customizable Dash boards
- d) All of the above

\_\_\_\_\_ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ.

- a) ಉಚಿತ ಸಮೀಕ್ಷೆ ಗ್ರಂಥಾಲಯ
- c) ಪಾತ್ರ ಆಧಾರಿತ ಪ್ರವೇಶ

- b) ಗ್ರಾಹಕೀಯಗೊಳಿಸುವ ತಡೆ ಹಲಗೆ
- d) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

I-7. CLV means \_\_\_\_\_

- a) Customer Life time value
- c) Customer Live value

- b) Consumer life time value
- d) Consumer living value

ಸಿಎಲ್‌ವಿ ಎಂದರೆ \_\_\_\_\_

- a) ಗ್ರಾಹಕ ಜೀವನ ಕಾಲದ ಬೆಲೆ
- c) ಗ್ರಾಹಕ ಜೀವಂತ ಬೆಲೆ

- b) ಅನುಭೋಗಿ ಜೀವನ ಕಾಲದ ಬೆಲೆ
- d) ಅನುಭೋಗಿ ಜೀವಿಸುವ ಬೆಲೆ



- I-8. ABM is \_\_\_\_\_  
 a) Account Based Marketing  
 b) Active Based Marketing  
 c) Accounting Based Marketing  
 d) None of these  
 ಎಬಿಎಂ ಎಂದರೆ \_\_\_\_\_  
 a) ಖಾತೆ ಆಧಾರಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ  
 b) ಸಕ್ರಿಯ ಆಧಾರಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ  
 c) ಲೆಕ್ಕ ಆಧಾರಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ  
 d) ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ
- I-9. Marketing campaign is a concentrated marketing effort focused on \_\_\_\_\_ measure to achieve one specific goal.  
 a) One  
 b) Two  
 c) Three  
 d) Zero  
 ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಚಾರವು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಇರುವ \_\_\_\_\_ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.  
 a) ಒಂದು  
 b) ಎರಡು  
 c) ಮೂರು  
 d) ಸೊನ್ನೆ
- I-10. Virtual call center is also known as \_\_\_\_\_  
 a) Cloud based Call center  
 b) Common Call center  
 c) Online call center  
 d) E-mail call center  
 ಗಣಕೀಕೃತ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು \_\_\_\_\_ ಎಂದು ಕರೆಯಬಹುದು.  
 a) ಮೋಡ ಆಧಾರಿತ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ  
 b) ಸಾಮಾನ್ಯ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ  
 c) ಆನ್‌ಲೈನ್ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ  
 d) ಮಿಂಚಂಚೆ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ

## SECTION - II ವಿಭಾಗ - II

II Answer any Five questions. 3 marks each.

5x3=15

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ ಮೂರು ಅಂಕಗಳು.

- II-1. State the benefits of customer acquisition  
 ಗ್ರಾಹಕ ಗಳಿಕೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
- II-2. What is Customer Experience Management?  
 ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?
- II-3. Define CRM planning?  
 ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ ಯೋಜಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
- II-4. What is inbound call center?  
 ಒಳಕರೆಗಳ ಕರೆಕೇಂದ್ರ ಎಂದರೇನು?
- II-5. What are CRM Metrics?  
 ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ಅಳತೆಗೋಲು ಎಂದರೇನು?
- II-6. What is meant by Customer Loyalty?  
 ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು?

II-7. Give the meaning of web based customer service  
ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು ಎಂದರೇನು?

II-8. What is customer centricity?  
ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಕರಣ ಎಂದರೇನು?

### SECTION - III ವಿಭಾಗ - III

III Answer any 3 questions. 5 marks each.

3x5=15

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

III-1. Write the challenges of Enterprise Marketing in brief.

ಉದ್ಯಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ಬರೆಯಿರಿ.

III-2. Write a note on Relationship Marketing

ಸಂಬಂಧ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

III-3. State the advantages of CRM

ಸಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ನ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

III-4. What are the types of Customer expectations?

ಗ್ರಾಹಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಬಗೆಗಳಾವುವು?

III-5. Write on Web Marketing.

ವೆಬ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಕುರಿತು ಬರೆಯಿರಿ.

### SECTION - IV ವಿಭಾಗ - IV

IV Answer the following Questions, Ten Marks each.

2x10=20

ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 10 ಅಂಕಗಳು.

IV-1. Define CRM Strategy. Discuss its components.

ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ತಂತ್ರಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಅದರ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

OR/ಅಥವಾ

What are the problems in implementing CRM? Explain.

ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ಅನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾವುವು? ವಿವರಿಸಿ

IV-2. What is Customer Satisfaction? Bring out the methods of measuring customer satisfaction.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತಿ ಎಂದರೇನು? ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

OR / ಅಥವಾ

Define CRM Marketing? Elaborate its uses.

ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಅದರ ಉಪಯುಕ್ತತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

\*\*\*