



NP – 915

VI Semester B.Com. Examination, June/July 2026  
(NEP)  
COMMERCE

DSE M2 : Customer Relationship Management

Time : 2½ Hours

Max. Marks : 60

**Instruction :** Answers should be written **completely** either in **Kannada** or **English**.

SECTION – A

ವಿಭಾಗ – ಎ

Answer **any six** questions out of eight sub-questions. **Each** sub-question carries **two** marks. (6×2=12)

ಎಂಟು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉಪ-ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

1. a) Define customer relationship management.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

b) Give the meaning of customer value.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮೌಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

c) What is C.R.M. planning ?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಯೋಜನೆ ಎಂದರೇನು ?

d) Give the meaning of sales force automation.

ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಸ್ವಯಂ ಚಾಲಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

e) Give the meaning of C.R.M. Road map performance.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

f) Give the meaning of customer loyalty.

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

P.T.O.



g) What is event based marketing ?

ಘಟನೆ ಆಧಾರಿತ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ?

h) Give the meaning of customer experience management.

ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

## SECTION – B

### ವಿಭಾಗ - ಬಿ

Answer **any three** questions. **Each** question carries **four** marks.

(3×4=12)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ನಾಲ್ಕು ಅಂಕಗಳು.

2. Briefly explain the benefits of customer relationship management.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

3. Explain the various customer satisfaction measurements.

ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಮಾಪನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

4. Explain the C.R.M. strategy development process.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Discuss the advantages of campaign management.

ಅಭಿಯಾನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6. List out the issues and problems in implementing C.R.M.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

## SECTION – C

### ವಿಭಾಗ - ಸಿ

Answer **any three** questions. **Each** question carries **twelve** marks.

(3×12=36)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ಹನ್ನೆರಡು ಅಂಕಗಳು.

7. Explain the factors responsible for the growth of C.R.M.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.



8. Write a note on :

- a) Customer acquisition
- b) Customer experience management
- c) Enterprise marketing management.

ಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ :

- a) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪಾದನೆ
- b) ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ನಿರ್ವಹಣೆ
- c) ಉದ್ಯಮ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ನಿರ್ವಹಣೆ.

9. Explain the relevant issues while planning the C.R.M outputs.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

10. Explain the role of C.R.M. in manufacturing sector.

ಉತ್ಪಾದನ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

11. Explain the challenges faced in implementation of C.R.M.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದಲ್ಲಿ ಎದುರಾಗುವ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

---