



SECOND SEMESTER B.COM. (RETAIL OPERATIONS MANAGEMENT)

(REVISED NEP) DEGREE EXAMINATION, JULY 2025

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (DSE – 4)

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 80

Instruction : Answer all the three Sections.

SECTION – A

Answer **all** the questions. **Each** question carries **2** marks. **(10×2=20)**

1. What is CRM ?
2. Explain CRM strategies.
3. Write any 2 elements of CRM.
4. What is customer value ?
5. Mention any 2 CRM technology.
6. Who is loyal customer ?
7. What is customer retention ?
8. What is service reliability ?
9. What is complaint handling ?
10. What is consumer behavior ?

SECTION – B

Answer **any 3** of the following. **(3×5=15)**

11. Explain the best practices for handling customer complaints.
12. Describe decision making in addressing services issues.

[P.T.O.]



13. Explain the importance of team work in CRM.
14. Discuss the factor influencing consumer behavior with example.
15. Describe the benefits of CRM in the retail sector.

SECTION – C

Answer **any 3** of the following.

(3×15=45)

16. Discuss the retail market segmentation process and its importance in CRM.
17. Elaborate one the relationship between consumer behavior and customer retention.
18. Explain the processing of identifying buying behavior.
19. Explain CRM strategies.
20. What is customer complaint handling ? Why it's important ? Explain.

ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ಸೂಚನೆ : ಎಲ್ಲಾ ಮೂರು ವಿಭಾಗಗಳಿಗೂ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

ವಿಭಾಗ - ಅ

ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೂ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 2 ಅಂಕಗಳು.

(10×2=20)

1. CRM ಎಂದರೇನು ?
2. CRMನ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
3. CRMನ ಯಾವುದೇ 2 ಅಂಶಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
4. ಗ್ರಾಹಕ ಮೌಲ್ಯ ಎಂದರೇನು ?
5. CRMನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
6. ನಿಷ್ಪಾವಂತ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ?
7. ಗ್ರಾಹಕ ಉಳಿವಿನ ಅರ್ಥವೇನು ?
8. ಸೇವಾ ನಂಬಿಕೆ ಎಂದರೇನು ?
9. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ?
10. ಗ್ರಾಹಕ ನಡವಳಿಕೆ ಎಂದರೇನು ?



ವಿಭಾಗ - ಬ

ಬೇಕಾದ 3ಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

(3×5=15)

11. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
12. ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
13. CRMನಲ್ಲಿ ತಂಡಕಾರ್ಯದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. ಉದಾಹರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
15. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ CRMನ ಲಾಭಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.

ವಿಭಾಗ - ಕ

ಬೇಕಾದ 3ಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

(3×15=45)

16. ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಾಗೀಕರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು CRMನಲ್ಲಿ ಇದರ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
17. ಗ್ರಾಹಕ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಉಳಿವು ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
18. ಖರೀದಿ ನಡವಳಿಕೆ ಗುರುತಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
19. CRMನ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
20. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ? ಇದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.