



34627

Reg. No.

--	--	--	--	--	--	--	--

VI Semester B.Com. Degree Examination, September/October - 2022

COMMERCE (Marketing Elective)

Customer Relationship Marketing  
(CBCS Scheme Regular 2019-20 (F))

Paper : MK 6.3



Time : 3 Hours

Maximum Marks : 70

Instructions to Candidates:

All the questions should be answered in Kannada or English.

## SECTION - A

ವಿಭಾಗ - ಎ

Answer any five questions. Each question carries two marks.

(5×2=10)

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

1. a) What is CRM in marketing ?

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ CRM ಎಂದರೇನು ?

b) Define the term customer service.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

c) Define E-Commerce.

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

d) Give the meaning of supply chain managerial.

ಪೂರೈಕೆ ಸರಪಳಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿ.

e) What is meant by data warehousing ?

ಡೇಟಾ ವೇರ್‌ಹೌಸಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ?

f) Define success factors.

ಯಶಸ್ಸಿನ ಅಂಶವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

g) What is conflict ?

ಸಂಘರ್ಷ ಎಂದರೇನು ?

[P.T.O.]

**SECTION - B****ವಿಭಾಗ - ಬಿ**

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

(3×5=15)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

2. Explain benefits of customer loyalty program.

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

3. Discuss benefits of event-based marketing.

ಈವೆಂಟ್ ಆಧಾರಿತ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

4. Explain advantages & disadvantages ERP system.

ERP ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. Explain steps in developing a customer information database.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

**SECTION - C****ವಿಭಾಗ - ಸಿ**

Answer any **three** of the following questions. Each question carries **fifteen** marks.

(3×15=45)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

6. Explain in brief factors that affect customer loyalty.

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

7. Explain various methods of measuring customer satisfaction.

ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

8. Explain the benefits of supply chain management in CRM.

CRM ನಲ್ಲಿ ಪೂರೈಕೆ ಸರಪಳಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

9. Explain data ethics and principles of data ethics.

ಡೇಟಾ ನೀತಿಶಾಸ್ತ್ರ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ನೀತಿಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.