Total number of printed pages–12

1 (Sem–4/FYUGP) BCM 49 MJ

2026

COMMERCE

(Marketing Management)

(Major)

Paper : BCM4400904MJ

(Customer Relationship Management)

Nanda Dhekial Phookan College Library
Acc. No.
Date
Nagaon, Assam

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

Contd.

Answer ***either*** *in English* ***or*** *in Assamese.*

1. Answer the following as directed : 1×8=8

নিম্নলিখিত প্রশ্নসমূহৰ নির্দেশনা অনুসৰি উত্তৰ দিয়া ঃ

(a) Companies that are becoming skilled in CRM focus on :

চি.আৰ.এম.ত দক্ষ হৈ উঠা কোম্পানীসমূহে মনোযোগ দিয়ে—

(i) Understanding the perceived performance and buyers expectation

গ্রাহকৰ অনুভূত কার্যক্ষমতা আৰু গ্রাহকৰ আশা-প্রত্যাশা বুজা

(ii) Giving benefits to the consumer by reducing cost

খৰচ হ্রাস কৰি গ্রাহকক লাভ প্রদান কৰা

(iii) Developing program to attract and retain the right customers and meeting the individual needs of valued customers

উপযুক্ত গ্রাহকক আকর্ষণ আৰু ৰক্ষাৰ বাবে কার্যসূচী গঢ়ি তোলা আৰু মূল্যৱান গ্রাহকৰ ব্যক্তিগত প্রয়োজন পূৰণ কৰা

(iv) Giving the quality in features and characteristics of product

পণ্যৰ বৈশিষ্ট্য আৰু গুণাগুণ মাধ্যমত উচ্চ গুণগত মান প্রদান কৰা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(b) Select the correct sequence of steps involved in implementing a Customer Relationship Management (CRM) system :

গ্রাহক সম্পর্ক ব্যৱস্থাপনা (CRM) প্রণয়নৰ লগত জড়িত পদক্ষেপসমূহৰ সঠিক ক্রম নির্বাচন কৰা ঃ

(A) Data Migration

তথ্য স্থানান্তৰকৰণ

(B) CRM Strategy Development

চি.আৰ.এম. কৌশল বিকাশ

(C) System Customization

প্রণালী স্বনির্বাচন

(D) Employee Training

কর্মচাৰী প্রশিক্ষণ

(E) System Testing

প্রণালী পৰীক্ষণ

(i) *(B), (A), (C), (E), (D)*

(ii) *(B), (C), (A), (E), (D)*

Dhekial Phookan College Library * No. * Date * Nagaon, Assam *

(iii) (D), (B), (C), (A), (E)

(iv) (A), (B), (C), (D), (E)

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(c) The first stage of the Customer Life Cycle is :

গ্ৰাহক জীৱন চক্ৰৰ প্ৰথম পৰ্যায়টো হ'ল ঃ

(i) Retention
সংৰক্ষণ

(ii) Development
উন্নয়ন

(iii) Reach
প্ৰাপ্যতা

(iv) Advocacy
পোষকতা কৰা

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(d) Personalization of services in CRM helps to increase customer _____ .

(Fill in the blank)

চি.আৰ.এম.ত সেৱাসমূহৰ নিজস্বকৰণে গ্ৰাহকৰ _____ বৃদ্ধি কৰাত সহায় কৰে।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

Anandaram Dhekial Phookan College Library * Nagaon : Assam * Acc. No. Date

(e) Which of the following best describes "Collaborative CRM" ?

তলৰ কোনটো "সহযোগী চি.আৰ.এম."ক সৰ্বোত্তমভাৱে বৰ্ণনা কৰে ?

(i) Sharing customer information across departments
বিভাগসমূহৰ মাজত গ্ৰাহকৰ তথ্য ভাগ-বতৰা কৰা

(ii) Automating invoicing
চালান স্বয়ংক্ৰিয় কৰা

(iii) Predicting sales trends
বিক্ৰীৰ প্ৰৱণতা অনুমান কৰা

(iv) Monitoring competitor activities
প্ৰতিযোগীৰ কাৰ্য্যকলাপ নিৰীক্ষণ কৰা

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(f) CRM reduces the importance of understanding customer feedback because it focuses on historical data only. *(State whether True **or** False)*

চি.আৰ.এম.য়ে গ্ৰাহকৰ প্ৰতিক্ৰিয়া বুজা গুৰুত্ব হ্ৰাস কৰে কাৰণ ই কেৱল ঐতিহাসিক তথ্যৰ ওপৰত কেন্দ্ৰীভূত হয়। *(শুদ্ধ **নে** অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)*

(g) Total Care Programmes are designed to provide support only during the total purchase process, not throughout the entire product life cycle.

*(State whether True **or** False)*

'টোটেল কেয়াৰ প্ৰোগ্ৰামসমূহ' মাত্ৰ সামগ্ৰিক ক্ৰয় প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়তে সহায় প্ৰদান কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে, সমগ্ৰ পণ্য জীৱন চক্ৰৰ সময়ত নহয়।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

(h) Which of these tasks is commonly automated by Sales Force Automation ?

তলৰ কোনটো কাৰ্য সাধাৰণতে বিক্ৰী বল স্বয়ংক্ৰিয়কৰণ দ্বাৰা স্বয়ংক্ৰিয় কৰা হয়?

(i) Lead tracking

লিড ট্ৰেকিং

(ii) Customer follow-ups

গ্ৰাহকৰ অনুসৰণ

(iii) Sales forecasting

বিক্ৰী পূৰ্বানুমান

(iv) All of the above

ওপৰৰ সকলোবোৰ

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

2. Answer ***any six*** from the following questions : 2×6=12

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা *যিকোনো ছয়টাৰ* উত্তৰ লিখা ঃ

(a) What is meant by customer touch point ?

গ্ৰাহক স্পৰ্শবিন্দু বুলিলে কি বুজায়?

(b) What is meant by customer retention ?

গ্ৰাহক ধৰি ৰখা বুলিলে কি বুজোৱা হয়?

(c) Give *one* example of a relationship-based pricing scheme used by a business and explain it briefly.

ব্যৱসায়ত ব্যৱহৃত সম্পৰ্ক-ভিত্তিক মূল্য নিৰ্ধাৰণ ব্যৱস্থাৰ এটা উদাহৰণ দিয়া আৰু সংক্ষেপে ব্যাখ্যা কৰা।

(d) Mention *two* objectives of customer acquisition.

গ্ৰাহক আহৰণৰ *দুটা* উদ্দেশ্য উল্লেখ কৰা।

(e) Mention *any two* requisites for effective customer acquisition.

ফলপ্ৰসূ গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে *যিকোনো দুটা* প্ৰয়োজনীয়তা উল্লেখ কৰা।

(f) What is CRM business transaction ?

চি.আৰ.এম. ব্যৱসায়িক লেনদেন কি?

(g) State *any two* key benefits of the CRM process contributing to organizational effectiveness.

সংগঠনৰ কার্যক্ষমতাত অৱদান যোগোৱা চি.আৰ.এম. প্রক্রিয়াৰ *যিকোনো দুটা* মুখ্য সুবিধা উল্লেখ কৰা।

(h) What is the role of predictive analytics in CRM ?

চি.আৰ.এম.ত ভৱিষ্যৎ বিশ্লেষণৰ ভূমিকা কি?

(i) Define data mining in CRM.

চি.আৰ.এম.ত ডাটা মাইনিঙৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(j) How does CRM improve guest experience in hotels ?

চি.আৰ.এম.য়ে কেনেকৈ হোটেলত অতিথিৰ অভিজ্ঞতা উন্নত কৰে?

Anandaram Dhekial Phookan College Library Acc. No. Date Nagaon : Assam

3. Answer ***any four*** from the following questions : 5×4=20

তলৰ প্রশ্নবোৰৰ পৰা *যিকোনো চাৰিটাৰ* উত্তৰ লিখা ঃ

(a) Discuss the significance of CRM in modern business.

আধুনিক ব্যৱসায়ত চি.আৰ.এম.-ৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

(b) Explain the different stages of the customer relationship process.

গ্রাহক সম্পর্ক প্রক্রিয়াৰ বিভিন্ন পর্যায়ৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Explain the various sources of input for effective customer acquisition and discuss how they help in attracting potential customers.

ফলপ্রসূ গ্রাহক আহৰণৰ বাবে বিভিন্ন উৎসসমূহ ব্যাখ্যা কৰা আৰু এইবোৰে সম্ভাব্য গ্রাহকক আকর্ষণ কৰাত কেনেকৈ সহায় কৰে আলোচনা কৰা।

(d) Discuss the impact of CRM business transactions on organizational performance and decision-making.

সাংগঠনিক কর্মক্ষমতা আৰু সিদ্ধান্ত গ্রহণৰ ওপৰত চি.আৰ.এম. ব্যৱসায়িক লেনদেনৰ প্রভাৱৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(e) Describe the advantages of Sales Force Automation in managing customer relationships.

গ্রাহকৰ সম্পৰ্ক পৰিচালনা কৰাত বিক্ৰী বাহিনী স্বয়ংক্ৰিয়কৰণৰ সুবিধাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(f) Explain how technological advancements are shaping the future of e-CRM solutions.

প্ৰযুক্তিগত অগ্ৰগতিয়ে কেনেদৰে চি.আৰ.এম. সমাধানৰ ভৱিষ্যৎ গঢ়ি তুলিছে সেয়া ব্যাখ্যা কৰা।

(g) Explain how Information Technology helps improve the effectiveness of CRM in providing customer support.

তথ্য প্ৰযুক্তিয়ে গ্ৰাহক সহায়তা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত চি.আৰ.এম.-ৰ ফলপ্ৰসূতা উন্নত কৰাত কেনেদৰে সহায় কৰে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

(h) Discuss the common challenges organizations face while implementing CRM in service industries.

সেৱা উদ্যোগসমূহত চি.আৰ.এম. ৰূপায়ন কৰাৰ সময়ত সংস্থাসমূহে সাধাৰণতে সন্মুখীন হোৱা প্ৰত্যাহ্বানসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

4. Answer ***any two*** from the following questions : 10×2=20

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা *যিকোনো দুটাৰ* উত্তৰ লিখা ঃ

(a) Explain the importance of Customer Lifetime Value. Discuss the key components or factors that determine Customer Lifetime Value. 5+5=10

গ্ৰাহকৰ জীৱনকালৰ মূল্যৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা গ্ৰাহকৰ জীৱনকালৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰা মূল উপাদান বা কাৰকসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(b) Explain the various strategies for building customer relationships. How do these strategies contribute to customer satisfaction and loyalty ? 5+5=10

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাৰ বিভিন্ন কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। এই কৌশলসমূহে গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি আৰু আনুগত্য বৃদ্ধিত কেনেকৈ সহায় কৰে?

(c) Critically examine the various customer interactions routes in CRM. Analyse the key factors that influence the effectiveness of customer interactions. 5+5=10

চি.আৰ.এম.ত বিভিন্ন গ্ৰাহক যোগাযোগ পথসমূহ সমালোচনাত্মকভাৱে পৰীক্ষা কৰা। গ্ৰাহক যোগাযোগৰ কাৰ্যকাৰিতাক প্ৰভাৱিত কৰা মুখ্য কাৰকসমূহ বিশ্লেষণ কৰা।

(d) Discuss the importance of Data Mining in improving Customer Relationship Management. Explain the key application fields of Data Mining in CRM. 5+5=10

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা উন্নত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ডাটা মাইনিঙৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। চি.আৰ.এম.ত ডাটা মাইনিঙৰ মুখ্য প্ৰয়োগ ক্ষেত্ৰসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(e) Explain the strategies used by insurance companies for effective Customer Relationship Management. Discuss how the use of technology and relationship-building practices helps in minimizing customer attrition. 5+5=10

বীমা কোম্পানীসমূহে ফলপ্ৰসূ গ্ৰাহক সম্পৰ্ক পৰিচালনাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ আৰু সম্পৰ্ক-গঠন পদ্ধতিসমূহে গ্ৰাহক ক্ষয় কমাবলৈ কেনেকৈ সহায় কৰে আলোচনা কৰা।

Anandaram Dhekial Phukan College Library
Acc. No.
Date
Nagaon : Assam