Roll No. .....

(675) **4825**

Printed Pages—**3**] **OE8**

Bachelor Course (Open Elective Course)
(Third Semester) (CBCS)
Examination, Dec. 2018/Jan. 2019
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

अवधि/Duration : 3 घंटे/Hours] [पूर्णांक/Max. Marks : 40

[न्यूनतम उत्तीर्णांक/Min. Pass Marks : 16

निर्देश :

1. प्रश्न-पत्र **पाँच** इकाइयों में विभाजित है। प्रत्येक इकाई में आन्तरिक विकल्प दिया गया है।
2. प्रत्येक इकाई से **एक** प्रश्न का उत्तर दीजिए। इस प्रकार कुल **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
3. **सभी** प्रश्नों के लिए समान अंक नियत हैं।
4. जहाँ आवश्यकता हो वहाँ उपयुक्त डाटा माना जा सकता है।
5. अनुवाद में विसंगति होने पर अंग्रेजी स्वरूप को सही माना जाए।
6. प्रश्न-पत्र में परीक्षार्थी निर्धारित स्थान पर अपना रोल नम्बर अंकित करें।

Instructions :

1. The Question Paper is divided in *five* Units. Each unit carries an internal choice.
2. Attempt *one* question from each Unit. Thus attempt *five* questions in all.
3. *All* questions carry equal marks.
4. Assume suitable data wherever necessary.
5. English version should be deemed to be correct in case of any anomaly in translation.
6. Candidate should write his/her Roll Number at the prescribed space on the question paper.

P.T.O.

इकाई I/(Unit I)

1. उपभोक्ता प्रबंध संबंध से आप क्या समझते हैं ? उचित उदाहरण देकर स्पष्ट कीजिए।

   What do you understand by customer relationship management (CRM) ? Give suitable examples.

अथवा/(*Or*)

2. उपभोक्ता की जीवनशैली पर तकनीकीकरण के प्रभावों पर अपनी विवेचना प्रस्तुत कीजिए।

   Discuss the impact of technology on the consumer's lifestyle.

इकाई II/(Unit II)

3. उपभोक्ता प्रबंध संबंध के विभिन्न मापदंडों को विस्तारपूर्वक समझाइए। उचित उदाहरण देकर स्पष्ट कीजिए।

   Explain the different modules of CRM. Give suitable examples.

अथवा/(*Or*)

4. ऑनलाइन उपभोक्ता प्रबंध संबंध की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।

   Elaborate the process of online customer relationship management.

इकाई III/(Unit III)

5. संचार को परिभाषित कीजिए। ग्राहक संचार एवं कम्पनी के बीच संबंध स्थापित कीजिए।

   Define communication. Establish the relationship between customer communication and the company.

अथवा/(*Or*)

6. एक आई. टी. कम्पनी का उदाहरण लेते हुए सेवा गुणवत्ता के पहलुओं पर विस्तारपूर्वक टिप्पणी लिखिए।

   Elaborate the dimensions of service quality taking IT company as an example.

इकाई IV/(Unit IV)

7. ग्राहक संबंध प्रबन्ध कार्यन्वयन के मुद्दों पर चर्चा कीजिए।

Elaborate the implementation issues in customer relationship management.

अथवा/(*Or*)

8. उद्यम संसाधन योजना से आप क्या समझते हैं ? इसके लाभ एवं कमियों द्वारा अपना उत्तर दीजिए।

What do you understand by Enterprise Resources Planning ? Explain its benefits and drawbacks.

इकाई V/(Unit V)

9. ग्राहकों के साथ संबंधों के विकास के लिए कॉल सेंटर की प्रक्रिया को समझाइए।

Explain the call centre process for development of relationship with customers.

अथवा/(*Or*)

10. उपभोक्ता प्रबंध संबंध के सेवाओं के विपणन पर प्रभाव को विस्तारपूर्वक समझाइए।

Explain the impact of customer relationship management on marketing of services.