

Total number of printed pages-12

1 (Sem-4) BCM 13

2025

MARKETING MANAGEMENT

Paper : BCM0401304

(Customer Relationship Management)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

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

Answer either in English or in Assamese.

I. Answer as directed : 1×8=8

নিৰ্দেশ অনুযায়ী উত্তৰ দিয়া :

1. What is the main goal of Customer Relationship Management (CRM) ?
 - A. Increase employee satisfaction
 - B. Improve customer service and retention
 - C. Reduce production costs
 - D. Control inventory

(Choose the correct answer)

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা (চি.আৰ.এম.) কি?

- (ক) কৰ্মচাৰীৰ সন্তুষ্টি বৃদ্ধি কৰা
- (খ) গ্ৰাহক সেৱা আৰু ধাৰণ ক্ষমতা উন্নত কৰা
- (গ) উৎপাদন ব্যয় হ্ৰাস কৰা
- (ঘ) সামগ্ৰীৰ মজুত নিয়ন্ত্ৰণ

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

2. Which of the following actions can increase Customer Lifetime Value (CLV) ?

- A. Reducing product prices to attract new customers quickly
- B. Offering personalized experiences and rewards to encourage repeat purchases
- C. Focusing solely on acquiring new customers and ignoring existing ones
- D. Offering the same promotions to all customers without considering individual needs

(Choose the correct answer)

তলৰ কোনটো কাৰ্য্যই গ্ৰাহকৰ জীৱনজোৰা মূল্য (চিএলভি) বৃদ্ধি কৰিব পাৰে?

- (ক) নতুন গ্ৰাহকক দ্ৰুতভাৱে আকৰ্ষিত কৰিবলৈ সামগ্ৰীৰ মূল্য হ্ৰাস কৰা

- (খ) বাৰে বাৰে ক্ৰয় কৰাৰ বাবে উৎসাহিত কৰিবলৈ ব্যক্তিগত অভিজ্ঞতা আৰু পুৰস্কাৰ প্ৰদান কৰা
- (গ) কেৱল নতুন গ্ৰাহক আহৰণ আৰু বিদ্যমান গ্ৰাহকক উপেক্ষা কৰাৰ ওপৰত গুৰুত্ব প্ৰদান কৰা
- (ঘ) ব্যক্তিগত প্ৰয়োজনীয়তা বিবেচনা নকৰাকৈ সকলো গ্ৰাহকক একেধৰণৰ উত্তীৰ্ণকৰণৰ সুবিধা আগবঢ়োৱা
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

3. Which of the following best describes “customer retention” ?

- A. Attracting new customers
- B. Reducing inventory levels
- C. Keeping existing customers loyal
- D. Increasing supplier contracts
(Choose the correct answer)

তলৰ কোনটো বিকল্পই ‘গ্ৰাহকৰ ধাৰণ ক্ষমতা’ অধিক ভাল বুলি বৰ্ণনা কৰে?

- (ক) নতুন গ্ৰাহকক আকৰ্ষিত কৰা
- (খ) সামগ্ৰীৰ মজুত হ্ৰাস কৰা
- (গ) বিদ্যমান গ্ৰাহকসকলৰ আনুগত্য বজাই ৰখা
- (ঘ) যোগান ধৰোঁতাৰ সৈতে চুক্তি বৃদ্ধি কৰা
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

4. CRM systems cannot be integrated with other business applications.

(Indicate whether True **or** False)

চি.আৰ.এম প্ৰণালীবোৰ আন ব্যৱসায়িক এপ্লিকেচনৰ সৈতে
একত্ৰিত কৰিব নোৱাৰি। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

5. A retail company wants to analyze customer purchasing patterns over the last five years, integrating data from sales, customer service, and online behaviour logs. They require stable data that does not change after it's recorded, with consistency across all departments. Which type of system would best support these requirements ?
- A. A real-time order processing system with transactional integrity
 - B. A cloud-based file system for temporary data storage
 - C. A data warehouse with subject-oriented, time-variant, and non-volatile data
 - D. None of the above

(Choose the correct answer)

এটা খুচুৰা কোম্পানীয়ে যোৱা পাঁচ বছৰত বিক্ৰীৰ তথ্য, গ্ৰাহক সেৱা আৰু অনলাইন আচৰণৰ পঞ্জীয়ন একত্ৰিত কৰি গ্ৰাহকৰ ক্ৰয়ৰ ধৰণ বিশ্লেষণ কৰিব বিচাৰে। সকলো বিভাগতে স্থিৰতাৰে পঞ্জীয়ন কৰাৰ পিছত সলনি নোহোৱা স্থিৰ তথ্যৰ প্ৰয়োজন। কোন ধৰণৰ ব্যৱস্থাই এই প্ৰয়োজনীয়তাসমূহক সৰ্বোত্তমভাৱে সমৰ্থন কৰিব?

(ক) লেনদেনৰ অখণ্ডতাৰ সৈতে বাস্তৱ সময়ত অৰ্ডাৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ এক ব্যৱস্থা

- (খ) তথ্যৰ অস্থায়ী সংৰক্ষণৰ বাবে এটা ক্লাউড-আধাৰিত আৰ্কাইভ প্ৰণালী
- (গ) বিষয়ৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি তথ্য থকা, সময়ৰ চলক থকা আৰু কোনো উদ্বায়ী নোহোৱা তথ্যৰ গুদাম
- (ঘ) ওপৰৰ এটাও নহয়

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

6. CRM tools in the consumer market are most effective when they focus exclusively on automating marketing campaigns and ignore customer service and support interactions.

(Indicate whether True **or** False)

গ্ৰাহক বজাৰত চি.আৰ.এম-ৰ সঁজুলিবোৰ অধিক ফলপ্ৰসূ হয় যেতিয়া তেওঁলোকে বিশেষভাৱে স্বয়ংক্ৰিয় বিপণন প্ৰচাৰৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়ে আৰু গ্ৰাহকক সেৱা আৰু সমৰ্থনৰ পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া-প্ৰতিক্ৰিয়া উপেক্ষা কৰে। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

7. e-CRM today focuses more on personalizing customer experiences using data analytics.

(Indicate whether True **or** False)

ই-চি.আৰ.এম আজি ডাটা এনালাইটিক্স ব্যৱহাৰ কৰি গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতা ব্যক্তিগতকৰণত অধিক গুৰুত্ব আৰোপ কৰে।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

8. When considering the most effective strategies in CRM, which approach is likely to enhance the overall customer experience and contribute to building long-term loyalty.
- A. Sending personalized offers based on customer preferences and purchase history
 - B. Focusing solely on acquiring new customers and ignoring existing ones
 - C. Offering the same promotions to all customers, regardless of their previous interactions
 - D. Reducing customer service interaction to cut operational costs

(Choose the correct answer)

চি.আৰ.এম-ৰ আটাইতকৈ ফলপ্ৰসূ কৌশলবোৰ বিবেচনা কৰোঁতে, কোনটো পদ্ধতিয়ে গ্ৰাহকৰ সাধাৰণ অভিজ্ঞতা উন্নত কৰিব আৰু দীৰ্ঘম্যাদীভাৱে আনুগত্য গঢ়ি তোলাত অৰিহণা যোগাব পাৰে?

- (ক) গ্ৰাহকৰ পছন্দ আৰু ক্ৰয়ৰ ইতিহাসৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি ব্যক্তিগতভাৱে অফাৰ প্ৰেৰণ কৰা
- (খ) কেৱল নতুন গ্ৰাহক আহৰণৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়া আৰু বিদ্যমান গ্ৰাহকক উপেক্ষা কৰা
- (গ) সকলো গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ পূৰ্বৰ কথোপকথন নিৰ্বিশেষে একেধৰণৰ প্ৰচাৰ প্ৰদান কৰা
- (ঘ) পৰিচালনা ব্যয় হ্ৰাস কৰিবলৈ গ্ৰাহক সেৱাৰ সৈতে যোগাযোগ হ্ৰাস কৰা

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

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

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো ছয়টাৰ উত্তৰ লিখা :

1. What is Total Care Programme ?

সৰ্বাংগীন যত্ন কাৰ্যসূচী কি ?

2. Mention *any two* benefits of practicing CRM in the organizations.

সংগঠনসমূহত গ্ৰাহক সম্পৰ্ক পৰিচালনা অনুশীলন কৰাৰ ফলত হোৱা দুটা সুবিধাৰ বিষয়ে লিখা।

3. Write *any two* advantages of competition-based pricing.

প্ৰতিযোগিতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ দুটা সুবিধা লিখা।

4. Explain the concept of 'Customer Life Value' with an example.

এটা উদাহৰণৰ জৰিয়তে 'গ্ৰাহকৰ জীৱনৰ মূল্য' ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা।

5. Explain *two* essential elements that constitute a Customer Relationship Management system.

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী গঠন কৰা দুটা আৱশ্যকীয় উপাদান ব্যাখ্যা কৰা।

6. How does data mining contribute to effective decision-making in Customer Relations Management ?

তথ্য খননে কেনেদৰে গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনাত ফলপ্ৰসূ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণত অৰিহণা যোগায়?

7. How does Information Technology impact Customer Relationship Management ?

তথ্য প্ৰযুক্তিয়ে গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনাত কেনেদৰে প্ৰভাৱ পেলায়?

8. Explain *any two* effective ways to improve customer interaction in a retail business.

এটা খুচুৰা ব্যৱসায়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে পাৰস্পৰিক সম্পৰ্ক উন্নত কৰাৰ দুটা ফলপ্ৰসূ উপায় ব্যাখ্যা কৰা।

9. Explain *any two* Objectives of CRM Process.

চি.আৰ.এম প্ৰক্ৰিয়াৰ দুটা উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা কৰা।

10. What is e-CRM ?

e-CRM কি?

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

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

1. Discuss the major reasons why businesses may lose their customers.

কোম্পানীসমূহে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহক হেৰুৱাব লগাৰ মূল কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা।

2. Explain the various types of relationship-based pricing strategies used by organizations.

সংগঠনসমূহে ব্যৱহাৰ কৰা সম্পৰ্কৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বিভিন্ন ধৰণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

3. Differentiate between CRM and e-CRM.

চি.আৰ.এম আৰু ই-চি.আৰ.এম-ৰ মাজত পাৰ্থক্য দেখুওৱা।

4. Define the term Customer Life Cycle. Discuss its various stages in detail.

গ্ৰাহকৰ জীৱন চক্ৰৰ সংজ্ঞা নিৰ্ধাৰণ কৰা। ইয়াৰ বিভিন্ন পৰ্যায়সমূহ বিশদভাৱে আলোচনা কৰা।

5. Critically examine the pivotal role of Customer Relationship Management in optimizing organizational efficiency and customer-centric strategies.

সংগঠনৰ দক্ষতা আৰু গ্ৰাহককেন্দ্ৰিক কৌশলসমূহৰ সৰ্বোত্তম পৰিসৰেৰে উন্নতিকৰণত গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনাৰ মূল ভূমিকা সমালোচনামূলকভাৱে পর্যালোচনা কৰা।

6. Elucidate the concept of customer interaction within a business context. Critically examine the multifaceted factors that influence the interactions between consumers and commercial enterprises.

ব্যৱসায়িক প্ৰসংগত গ্ৰাহক আন্তঃক্ৰিয়াৰ ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা।
গ্ৰাহক আৰু ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ মাজত হোৱা আন্তঃক্ৰিয়াত
প্ৰভাৱ পেলোৱা বহুমুখী কাৰকসমূহৰ সমালোচনামূলক পৰ্যালোচনা
কৰা।

7. Write a short note on Sales force automation.

বিক্ৰী বাহিনীৰ স্বয়ংক্ৰিয়তাৰ ওপৰত এটা চমু টোকা লিখা।

8. Briefly discuss the various techniques of data mining.

তথ্য খননৰ বিভিন্ন কৌশলসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা কৰা।

- IV. Answer **any two** from the following questions : $10 \times 2 = 20$

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো দুটাৰ উত্তৰ লিখা :

1. Analyze the concept of customer acquisition and its importance in business growth. Discuss the various methods used to acquire customers and illustrate your answer with relevant examples. $5+5=10$

গ্ৰাহক আহৰণৰ ধাৰণা আৰু ব্যৱসায়িক বৃদ্ধিত ইয়াৰ গুৰুত্ব বিশ্লেষণ কৰা। গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা বিভিন্ন পদ্ধতিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা আৰু উত্তৰটো প্ৰাসংগিক উদাহৰণেৰে ব্যাখ্যা কৰা।

2. Elucidate the multifaceted process of Customer Relationship Management and critically assess the primary obstacles organizations encounter in implementing Customer Relationship Management effectively. 5+5=10

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা (চি.আৰ.এম)-ৰ বহুমুখী প্ৰক্ৰিয়া বিৱৰণ কৰা আৰু গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা সফলভাৱে কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ সংগঠনসমূহৰ সন্মুখীন হোৱা প্ৰধান বাধাসমূহ সমালোচনামূলকভাৱে মূল্যায়ন কৰা।

3. Discuss the role of Customer Relationship Management (CRM) in enhancing customer satisfaction and retention in the banking and hospitality sectors. Highlight key CRM strategies used in each sector and compare their effectiveness. 5+5=10

বেংকিং আৰু আতিথ্য খণ্ডত গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি আৰু ধাৰণ ক্ষমতা উন্নত কৰাত গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা (চি.আৰ.এম)-ৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা। প্ৰতিটো খণ্ডত ব্যৱহৃত মূল চি.আৰ.এম কৌশলসমূহৰ ওপৰত আলোকপাত কৰা আৰু সেইবোৰৰ ফলপ্ৰসূতাৰ তুলনা কৰা।

4. Why is a proactive approach to customer management important in CRM? Explain how Total Care Programmes support this approach. Discuss the key steps involved in developing an effective Total Care Programme and evaluate its impact on customer loyalty and business growth.

2+2+3+3=10

চি.আৰ.এম-ত গ্ৰাহকৰ ব্যৱস্থাপনাৰ ক্ষেত্ৰত এক সক্ৰিয় দৃষ্টিভঙ্গী কিয় গুৰুত্বপূৰ্ণ? টোটাল কেয়াৰ প্ৰগ্ৰেমসমূহে এই পদ্ধতিটোক কেনেদৰে সমৰ্থন কৰে ব্যাখ্যা কৰা। টোটাল ফলপ্ৰসূ কেয়াৰ প্ৰগ্ৰেমৰ বিকাশৰ সৈতে জড়িত মূল পদক্ষেপবোৰ আলোচনা কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ আনুগত্য আৰু ব্যৱসায়িক বিকাশৰ ওপৰত ইয়াৰ প্ৰভাৱ মূল্যায়ন কৰা।

5. Discuss the recent trends in Customer Relationship Management and explain how these trends are transforming the customer interactions and business strategies.

5+5=10

গ্ৰাহক সম্পৰ্কে ব্যৱস্থাপনাৰ শেহতীয়া প্ৰৱণতাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা আৰু এই প্ৰৱণতাসমূহে কেনেদৰে গ্ৰাহক আৰু ব্যৱসায়িক কৌশলৰ সৈতে হোৱা পাৰস্পৰিক সম্পৰ্কৰ পৰিৱৰ্তন সাধন কৰিছে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।