

Time: 2 Hours

Max Marks: 60

N.B: 1) All questions are compulsory
2) Figures to the right indicate full marks

Q1) Answer the following (Any two). (15)

- a) Give a detailed note on BRM Competencies. (08)
- b) Discuss the various essential principles that are to be kept in mind while creating and sustaining business relations. (07)

OR

- c) Highlight the importance of business relations in organizations. (07)
- d) Explain the steps involved in creating business relations. (08)

Q2) Answer the following (Any two). (15)

- a) What is CRM? Outline the types of CRM. (07)
- b) Elaborate on the elements that contribute to effective Channel Relationships. (08)

OR

- c) What is E-CRM? Discuss the benefits of E-CRM. (08)
- d) Highlight the role of a customer relationship manager. (07)

Q3) Answer the following (Any two). (15)

- a) Explain the various theoretical approaches to employee relations. (07)
- b) Discuss the key drivers that have led to the shift in the organisations from industrial relations to employee relations (08)

OR

- c) What strategies can be used by an organisation to create healthy employee relations? (08)
- d) Elaborate on the challenges faced in the area of employee relations. (07)

Q4. Q4) A) Fill in the blanks by choosing the appropriate options given below (05)

- 1. _____ is an effective skill of a BRM manager.
(Technology Skills, Communication Skills, Recruitment Skills, advertising skills)
- 2. Managing Diversity is one of the major challenge for _____
(Customer relationship manager, Employee relationship manager, Business relationship manager, Human relationship manager)

3. CRM is a _____ business strategy that aims to increase customer satisfaction and customer loyalty by offering more responsive and customized service to each customer. (customer-focused, product-focused, manufacturer-focused, distributor-focused)
4. The system approach was developed by _____ (J. P. Dunlop, J. D. Punlow, D. P. Dunlop, Philip Kotler)
5. E-CRM leads to the _____ of costs by focussing on retaining customers. (increasing, reduction, no change, snowballing)

B) State whether the following statements are true or false (05)

1. Good channel relationships lead to customer loyalty.
2. Attracting one-time customers who come once and never return help the business grow in the long run.
3. It is not important to manage a healthy relationship with the supplier.
4. Supplier pyramid is a useful tool for supplier segmentation and commodity segmentation
5. Operational decisions are taken by low-level management.

C) Match the following (05)

A	B
1. Direct Shareholder	a) Foundation of Business
2. Downsizing	b) Project Manager
3. Operational approach to CRM	c) Aim of CRM
4. Business Relation	d) Reduction of workforce
5. Customer Satisfaction	e) Compiling & Integrating data

OR

Q4) Write short notes on (Any three). (15)

- a) Supplier improvement process for better relations
- b) Investor relations focus
- c) Secondary shareholders
- d) Impact of community relations on business.
- e) Supplier segmentation pyramid

२ तास

60गुण

१) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत

२) उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात

प्र. १ .पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

(१५)

अ) BRM क्षमतांबद्दल तपशीलवार नोंद द्या.

(०८)

ब) व्यावसायिक संबंध निर्माण करताना आणि टिकवून ठेवताना लक्षात ठेवल्या जाणाऱ्या विविध आवश्यक तत्वांची चर्चा करा.

(०७)

किंवा

क) संस्थांमधील व्यावसायिक संबंधांचे महत्त्व अधोरेखित करा.

(०७)

ड) व्यावसायिक संबंध निर्माण करण्याच्या चरणांचे स्पष्टीकरण द्या.

(०८)

प्र. २ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

(१५)

अ) CRM म्हणजे काय? CRM चे प्रकार सांगा.

(०७)

ब) प्रभावी चॅनल संबंधांमध्ये योगदान देणाऱ्या घटकांबद्दल तपशीलवार सांगा.

(०८)

किंवा

क) E-CRM म्हणजे काय? E-CRM च्या फायद्यांची चर्चा करा.

(०८)

ड) ग्राहक संबंध व्यवस्थापकाची भूमिका हायलाइट करा.

(०७)

प्र. ३ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

(१५)

अ) कर्मचारी संबंधांसाठी विविध सैद्धांतिक दृष्टिकोन स्पष्ट करा.

(०७)

ब) औद्योगिक संबंधांपासून कर्मचारी संबंधांकडे संघटनांचे स्थलांतर होण्यास कारणीभूत असलेल्या प्रमुख चालकांची चर्चा करा.

(०८)

किंवा

क) निरोगी कर्मचारी संबंध निर्माण करण्यासाठी संस्थेद्वारे कोणती धोरणे वापरली जाऊ शकतात?

(०८)

ड) कर्मचारी संबंधांच्या क्षेत्रात येणाऱ्या आव्हानांचा तपशीलवार वर्णन करा.

(०७)

Q. ४ अ (योग्य पर्याय निवडा आणि वाक्य पुन्हा लिहा)

(५)

अ) _____ हे BRM व्यवस्थापकाचे प्रभावी कौशल्य आहे. (तंत्रज्ञान कौशल्य, संप्रेषण कौशल्य, भर्ती कौशल्य, जाहिरात कौशल्य)

आ) विविधता व्यवस्थापित करणे हे _____ साठी एक मोठे आव्हान आहे

(ग्राहक संबंध व्यवस्थापक, कर्मचारी संबंध व्यवस्थापक, व्यवसाय संबंध व्यवस्थापक, मानवी संबंध व्यवस्थापक)

इ) CRM हे _____ व्यवसाय धोरण आहे ज्याचे उद्दिष्ट प्रत्येक ग्राहकाला अधिक प्रतिसादात्मक आणि सानुकूलित सेवा देऊन ग्राहकांचे समाधान आणि ग्राहकांची निष्ठा वाढवणे आहे. (ग्राहक-केंद्रित, उत्पादन-केंद्रित, निर्माता-केंद्रित, वितरक-केंद्रित)

ई) प्रणालीचा दृष्टिकोन _____ यांनी विकसित केला होता.

(जे. पी. डनलॉप, जे. डी. पुनलो, डी. पी. डनलॉप, फिलिप कोटलर)

- उ) ई-सीआरएम ग्राहक टिकवून ठेवण्यावर लक्ष केंद्रित करून खर्चाच्या _____ कडे नेतो.
(वाढणे, घट, कोणताही बदल, स्नोबॉलिंग)

ब) खालील चुक की बरोबर ते सांगा

(५)

- अ) चांगल्या चॅनेल संबंधांमुळे ग्राहकांची निष्ठा वाढते.
आ) एकवेळचे ग्राहक जे एकदा येतात आणि कधीही परत येत नाहीत त्यांना आकर्षित केल्याने व्यवसाय दीर्घकाळ वाढण्यास मदत होते.
इ) पुरवठादाराशी निरोगी संबंध व्यवस्थापित करणे महत्वाचे नाही.
ई) पुरवठादार पिरॅमिड हे पुरवठादार विभागणी आणि कमोडिटी विभाजनासाठी उपयुक्त साधन आहे
उ) ऑपरेशनल निर्णय निम्न-स्तरीय व्यवस्थापनाद्वारे घेतले जातात

क) जोड्या लावा

(५)

A	B
१. थेट शेअरहोल्डर	a. व्यवसायाचा पाया
२. आकार कमी करणे	b. प्रकल्प व्यवस्थापक
३. सीआरएमसाठी ऑपरेशनल दृष्टीकोन	c. CRM चे उद्दिष्ट
४. व्यावसायिक संबंध	d. कामगारांची संख्या कमी करणे
५. ग्राहक समाधान	e. डेटा संकलित करणे आणि एकत्रित करणे

Q. ४. कोणत्याही तीनवर नोट्स लिहा (कोणतेही तीन)

१५

- अ) चांगल्या संबंधांसाठी पुरवठादार सुधारणा प्रक्रिया
आ) गुंतवणूकदार संबंध फोकस
इ) दुय्यम भागधारक
ई) व्यवसायावर समुदाय संबंधांचा प्रभाव.
उ) व्यवसायावर समुदाय संबंधांचा प्रभाव.
