

Duration -2 Hours.

Marks -75

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

Q.1. Answer the following questions

- a) Define Business relationship Management and explain its importance. (8)
b) Discuss the skills required business relations manager (7)

OR

Write a brief note on recent trends in Business Relationship Management (15)

Q.2. Answer the following questions

- a) Define CRM and Explain the process of successful CRM implementation (8)
b) Explain in detail the features of empowered Customers (7)

OR

- c) Explain different types of CRM (08)
d) What challenges are faced by the channel relationship manager? (07)

Q.3. Answer the following questions

- a) Define industrial relations. Discuss its importance (8)
b) What is ERM? What are the Essentials of an Effective ERM? (7)

OR

- c) Explain in detail the Employee Relation Management Strategy. (8)
d) What are the Factors Influencing Employee Relationship Management? (7)

Q.4. A. Fill in the blanks (5)

1. _____ enables satisfied customers to repeat purchase of a particular product or brand. (Customer needs, Customer Loyalty, Customer Base, Customer complaints)
2. _____ highlights the importance of Channel relationships. (Customer value, Inventory mismanagement, Resistance to change, Channel strategy)

3. _____ suppliers are used by organisations periodically for basic supplies and have no significant benefits to the organisation (Transactional, Transitional, Cooperative, Collaborative)
4. _____ plays an integral role in supply chain management. (Distributors, Suppliers, Customers, Wholesalers)
5. _____ decisions are made by lower-level management. (Operational, Strategic, Tactical, Systematic)

B) State whether the following statements are true or false (5)

1. CRM is a discipline that covers all elements needed to build a successful relationship with the customer
2. Employee Relationship Management establishes a democratic system through actively disengaged employees.
3. The company and its investors need to be on the same page about vision, the scale of growth, and potential exit plans.
4. Conflicts do not help workers solve their problems.
5. Transactional suppliers are the suppliers with whom no special intervention beyond the immediate transaction is needed.

C. Match the columns (5)

Sr. No	Group A	Sr. No	Group B
a	Vendor Research	1	Monitors and controls the actions of the sales department
b	Bonus	2	Quality of business relation Manager
c	Suppliers	3	Step in successful CRM implementation
d	Selling approach to CRM	4	Monetary incentive
e	Discipline	5	External stakeholders

Q. 5 Write short notes (Any three) (15)

- a) Types of stakeholders
- b) Role of Business in Social Development
- c) Supplier improvement process for better relations
- d) Investor Relations
- e) Enhancing shareholder loyalty.

मराठी रुपांतर

२ तास

गुण: ७५

- १) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत
२) उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात

प्र.१. पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

१५

- अ) व्यवसाय संबंध व्यवस्थापन परिभाषित करा आणि त्याचे महत्त्व स्पष्ट करा
ब) व्यावसायिक संबंध व्यवस्थापकासाठी आवश्यक कौशल्यांची चर्चा करा

(८)

(७)

किंवा

- क) बिझनेस रिलेशनशिप मॅनेजमेंटमधील अलीकडील ट्रेंडवर एक संक्षिप्त टीप लिहा

(१५)

प्र. २ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

१५

- अ) CRM ची व्याख्या करा आणि CRM च्या यशस्वी अंमलबजावणीची प्रक्रिया स्पष्ट करा
ब) सशक्त ग्राहकांच्या वैशिष्ट्यांचे तपशीलवार वर्णन करा

(८)

(७)

किंवा

- क) CRM चे विविध प्रकार समजावून सांगा.
ड) चॅनल रिलेशनशिप मॅनेजरसमोर कोणती आव्हाने आहेत?

(८)

(७)

प्र.३. पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

१५

- अ) औद्योगिक संबंधांची व्याख्या करा. त्याचे महत्त्व चर्चा करा
ब) ERM म्हणजे काय? प्रभावी ERM च्या आवश्यक गोष्टी काय आहेत?

(८)

(७)

किंवा

- क) कर्मचारी संबंध व्यवस्थापन धोरणाचे तपशीलवार वर्णन करा
ड) कर्मचारी संबंध व्यवस्थापनावर परिणाम करणारे घटक कोणते आहेत?

(८)

(७)

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

(५)

- a) _____ समाधानी ग्राहकांना विशिष्ट उत्पादन किंवा ब्रँडच्या खरेदीची पुनरावृत्ती करण्यास सक्षम करते. (ग्राहकांच्या गरजा, ग्राहक निष्ठा, ग्राहक आधार, ग्राहकांच्या तक्रारी)
b) _____ चॅनेल संबंधांचे महत्त्व हायलाइट करते. (ग्राहक मूल्य, यादीतील गैरव्यवस्थापन, बदलाला विरोध, चॅनल धोरण)
c) _____ पुरवठादार संस्थांद्वारे वेळोवेळी मूलभूत पुरवठ्यासाठी वापरले जातात आणि संस्थेला कोणतेही महत्त्वपूर्ण फायदे नाहीत (व्यवहार, संक्रमणकालीन, सहकारी, सहयोगी)

- d) पुरवठा साखळी व्यवस्थापनात _____ ही अविभाज्य भूमिका बजावते. (वितरक, पुरवठादार, ग्राहक, घाऊक विक्रेते)
- e) _____ निर्णय निम्न-स्तरीय व्यवस्थापनाद्वारे घेतले जातात. (ऑपरेशनल, स्ट्रॅटॅजिक, रणनीतिक, पद्धतशीर)

ब) खालील चुक की बरोबर ते सांगा

(५)

- a) CRM ही एक शिस्त आहे जी ग्राहकाशी यशस्वी संबंध निर्माण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या सर्व घटकांचा समावेश करते
- b) कर्मचारी रिलेशनशिप मॅनेजमेंट सक्रियपणे विस्कळीत कर्मचाऱ्यांच्या माध्यमातून लोकशाही प्रणाली स्थापित करते.
- c) कंपनी आणि तिचे गुंतवणूकदार दृष्टी, वाढीचे प्रमाण आणि संभाव्य निर्गमन योजनांबद्दल एकाच पृष्ठावर असणे आवश्यक आहे.
- d) संघर्षामुळे कामगारांना त्यांचे प्रश्न सोडविण्यास मदत होत नाही.
- e) व्यवहारिक पुरवठादार हे पुरवठादार असतात ज्यांच्याशी तत्काळ व्यवहार करण्यापलीकडे विशेष हस्तक्षेपाची आवश्यकता नसते.

क) जोड्या लावा

(५)

Sr. No	Group A	Sr. No	Group B
1	विक्रेता संशोधन	a	विक्री विभागाच्या कृतींचे परीक्षण आणि नियंत्रण करते
2	बोनस	b	व्यवसाय संबंध व्यवस्थापकाची गुणवत्ता
3	पुरवठादार	c	यशस्वी CRM अंमलबजावणीची पायरी
4	सीआरएमकडे विक्रीचा दृष्टीकोन	d	आर्थिक प्रोत्साहन
5	शिस्त	e	बाह्य भागधारक

Q. ५ कोणत्याही तीनवर नोट्स लिहा . (कोणतेही तीन)

१५

- a) भागधारकांचे प्रकार
- b) सामाजिक विकासात व्यवसायाची भूमिका
- c) चांगल्या संबंधांसाठी पुरवठादार सुधारणा प्रक्रिया
- d) गुंतवणूकदार संबंध
- e) भागधारकांची निष्ठा वाढवणे.