

S. D. College of Commerce, Muzaffarnagar
Internal Exam (M.com II Sem)
Customer Relationship Management (CRM)

Time:-

Max .Marks:-

Sec- B

- Q.1- What is E-CRM?
ई-सीआरएम क्या है?
- Q.2- What is Customer data management?
ग्राहक डेटा प्रबंधन क्या है।
- Q.3- What is customer experience management?
ग्राहक अनुभव प्रबंधन क्या है?
- Q.4- Explain the concepts of customer defection and customer retention.
ग्राहक विचलन और ग्राहक प्रतिधारण की अवधारणाओं को समझाइए।
- Q.5- Define customer satisfaction.
ग्राहक संतुष्टि को परिभाषित कीजिए।
- Q.6- What are the key components of a CRM strategy?
सीआरएम रणनीति के मुख्य घटक क्या हैं?

Sec- C

- Q.1- What are the key components of a CRM? Discuss its importance in business.
सीआरएम के मुख्य घटक क्या हैं? व्यापार में इसके महत्व पर चर्चा कीजिए।
- Q.2- Describe the difference between CRM and e-CRM.
सीआरएम और ई-सीआरएम के बीच अंतर बताएं।
- Q.3- Define CRM. Discuss its concept, significance, and different types of CRM.
सीआरएम को परिभाषित कीजिए। इसकी अवधारणा, महत्व और विभिन्न प्रकारों पर चर्चा कीजिए।
- Q.4- Explain the stages and techniques to manage customer relationships.
ग्राहक संबंधों को प्रबंधित करने के लिए चरणों और तकनीकों की व्याख्या करें।