



Sessional Examination, 2026
B.Com 4th Semester
Sub : Customer Relationship Management
BCM4400904MJ

Time : 2 hours

Full Marks :40

1. Answer the following questions : *(any four)* 1x6=6
তলত দিয়া প্রশ্নসমূহৰ যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ দিয়া :
- (i) Define customer relationship management.
গ্রাহক সম্পর্ক ব্যৱস্থাপনাৰ সংজ্ঞা লিখা।
 - (ii) What is customer satisfaction?
গ্রাহক সন্তুষ্টি কি?
 - (iii) Write the concept of relationship based pricing schemes.
সম্পর্কভিত্তিক মূল্য নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতিসমূহৰ ধাৰণা লিখা।
 - (iv) What do you mean by customer lifetime value?
গ্রাহকৰ জীৱনকালীন মূল্য বুলিলে তুমি কি বুজা?
 - (v) What is customer retention?
গ্রাহক সংৰক্ষণ কি?
 - (vi) State the concept of customer interaction.
গ্রাহক পাৰস্পৰিক যোগাযোগৰ ধাৰণাটো উল্লেখ কৰা।
2. Answer the following questions very briefly : 2x3=6
তলত দিয়া প্রশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ দিয়া :
- (i) Explain two significance of CRM to an organisation.
এটা সংগঠনত গ্রাহক সম্পর্ক ব্যৱস্থাপনাৰ দুটা গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা।
 - (ii) Explain two benefits of Total Care Programs to enhance customer satisfaction.

P.T.O.



মুঠ যত্ন কাৰ্য্যসূচীৰ দুটা উপযোগিতা গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি বৃদ্ধি কৰাৰ বাবে ব্যাখ্যা কৰা।

- (iii) Write two requisites for effective customer acquisition.
কাৰ্যকৰী গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে দুটা প্ৰয়োজনীয় বিষয়সমূহ লিখা।

10

3. Write short answers to the following questions (any two) :
5x2=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যিকোনো দুটা) :

- (i) Explain the reasons why companies lose customers.
কোম্পানীবোৰে গ্ৰাহক হেৰুৱাৰ কাৰণসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।
- (ii) Describe the stages of customer life cycle.
গ্ৰাহক জীৱনচক্ৰৰ স্তৰসমূহ বৰ্ণনা কৰা।
- (iii) Explain the various customer interaction routes.
গ্ৰাহক যোগাযোগৰ বিভিন্ন পথসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

=4

4. Answer the following questions (any two) : 10x2=20

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো দুটা)

- (i) Discuss the various strategies for building strong customer relationships.
দৃঢ় গ্ৰাহক সম্পর্ক গঢ়ি তোলাৰ বিভিন্ন কৌশলসমূহ আলোচনা কৰা।
- (ii) Describe the major challenges of Customer Relationship Management.
গ্ৰাহক সম্পর্ক ব্যৱস্থাপনাৰ মুখ্য প্ৰতিবন্ধকতাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।
- (iii) Explain the concept of customer acquisition. Discuss the various sources of customer acquisition.
নতুন গ্ৰাহক লাভ কৰাৰ ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা। নতুন গ্ৰাহক লাভ কৰাৰ বিভিন্ন উৎসসমূহ আলোচনা কৰা।

he

ল।

ন?

.O.
