



**Sessional Examination, 2026**  
**B.Com 4<sup>th</sup> Semester**  
**Sub : Customer Relationship Management**  
**BCM4400904MJ**

**Time : 2 hours**

**Full Marks :40**

1. Answer the following questions : **(any four)** 1x6=6

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ দিয়া :

- (i) Define customer relationship management.  
গ্ৰাহক সম্পর্ক ব্যৱস্থাপনাৰ সংজ্ঞা লিখা।
- (ii) What is customer satisfaction?  
গ্ৰাহক 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?  
গ্ৰাহকৰ জীৱনকালীন মূল্য বুলিলে তুমি কি বুজা?
- (v) What is customer retention?  
গ্ৰাহক সংৰক্ষণ কি?
- (vi) State the concept of customer interaction.  
গ্ৰাহক পাৰস্পৰিক যোগাযোগৰ ধাৰণাটো উল্লেখ কৰা।

2. Answer the following questions very briefly : 2x3=6

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ দিয়া :

- (i) Explain two significance of CRM to an organisation.  
এটা সংগঠনত গ্ৰাহক 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।

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. 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।

\*\*\*\*\*