

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) Highlight the business relationship management competencies (08)
b) Discuss the role of a business relation manager. (07)

OR

- b) Elucidate on the principles of business relations in detail. (08)
c) Explain the steps involved in creating healthy business relations in organizations. (07)

Q2) Answer the following (Any two)

- a) What do you understand by Customer Relationship Management (CRM)?
Elaborate on the characteristics of an empowered customer & approaches
for an effective CRM. (15)

OR

- b) What is E-CRM? Discuss the benefits involved in effective implementation
of E-CRM (08)
c) Comment on the challenges involved in maintaining channel relationships (07)

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

- a) What is employee relationship Management? Explain in brief theoretical
approaches to Employee Relations. (08)
b) What are the Objectives of Industrial Relations? (07)

OR

- c) Explain Concept of Employee Relationship Management? What are the
objectives of Employees Relations? (08)
d) Explain in detail the Importance of Industrial Relations (07)

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

1. _____ is an integrated online sales, marketing, and service approach for
identifying, attracting, and retaining a company's customers.
1) CRM 2) E-CRM 3) Analytical CRM 4) Collaborative CRM
2. Investors relations does not include _____.
1) Compliances 2) Corporate Governance 3) Investor Relations Department
4) Vendors
3. Clients, Suppliers, Shareholders, Government are _____ stakeholders.
1) External 2) general 3) internal 4) special
4. _____ is a feeling of injustice at the workplace.
1) Grievance 2) Counselling 3) Attrition 4) Engagement
5. _____ approach looks at industrial relations from a societal perspective.
1) Pluralism 2) Marxist 3) Radicalism 4) Psychological)

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

1. CRM is a onetime activity
2. Involving community is a good strategy to improve business
3. Investor relations includes relations with employee families.
4. Procedure is a factor of systems approach.
5. Communication is an act of stimulating someone or oneself to a desired course of action.

C) Match the following (05)

Column A	Column B
1. Cross Selling	a) J. P. Dunlop
2. Internal stakeholder	b) Function of Analytical CRM
3. System approach	c) Behaviour & Attitude
4. Data Analysis	d) Project managers
5. Core values	e) Sales Technique

OR

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

- a) Challenges faced in supplier relations
- b) Primary stakeholders
- c) Investor relations focus
- d) Strategies to improve community relations
- e) Supplier segmentation pyramid

२ तास

60गुण

सूचना: १) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत

२) उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात

प्र.१ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या.

(15)

a) व्यवसाय संबंध व्यवस्थापन क्षमता हायलाइट करा

(08)

b) व्यवसाय संबंध व्यवस्थापकाच्या भूमिकेची चर्चा करा.

(07)

किंवा

c) व्यावसायिक संबंधांची तत्त्वे तपशीलवारपणे स्पष्ट करा.

(08)

d) संस्थांमध्ये निरोगी व्यावसायिक संबंध निर्माण करण्याच्या चरणांचे स्पष्टीकरण करा.

(07)

प्र. २ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या.

(15)

a) कस्टमर रिलेशनशिप मॅनेजमेंट (CRM) द्वारे तुम्हाला काय समजते? सशक्त ग्राहकाची वैशिष्ट्ये आणि प्रभावी CRM साठी दृष्टीकोन विस्तृत करा.

(15)

किंवा

c) ई-सीआरएम म्हणजे काय? E-CRM च्या प्रभावी अंमलबजावणीमध्ये समाविष्ट असलेल्या फायद्यांची चर्चा करा

(08)

d) चॅनेल संबंध राखण्यात गुंतलेल्या आव्हानांवर टिप्पणी करा

(07)

प्र. 3 पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या

(15)

a) कर्मचारी संबंध व्यवस्थापन म्हणजे काय? कर्मचारी संबंधांबाबत थोडक्यात सैद्धांतिक दृष्टीकोन स्पष्ट करा.

(08)

b) औद्योगिक संबंधांची उद्दिष्टे काय आहेत?

(07)

किंवा

c) कर्मचारी संबंध व्यवस्थापनाची संकल्पना स्पष्ट करा? कर्मचारी संबंधांची उद्दिष्टे काय आहेत?

(08)

d) औद्योगिक संबंधांचे महत्त्व तपशीलवार सांगा

(07)

४ .अ (योग्य पर्याय निवडा आणि वाक्य पुन्हा लिहा

(05)

1. _____ हा कंपनीच्या ग्राहकांना ओळखण्यासाठी, आकर्षित करण्यासाठी आणि टिकवून ठेवण्यासाठी एकात्मिक ऑनलाइन विक्री, विपणन आणि सेवा दृष्टीकोन आहे

1) सीआरएम

2) ई-सीआरएम

1) विश्लेषणात्मक सीआरएम

4) सहयोगी सीआरएम

2. गुंतवणूकदार संबंधांमध्ये _____ यांचा समावेश नाही.

1) अनुपालन

2) कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स

3) गुंतवणूकदार संबंध विभाग

4) विक्रेते

3. ग्राहक, पुरवठादार, भागधारक, सरकार हे _____ भागधारक आहेत.
1) बाह्य 2) सामान्य 3) अंतर्गत 4) विशेष
4. _____ ही कामाच्या ठिकाणी अन्यायाची भावना आहे.
1) तक्रार 2) समुपदेशन 3) उदासीनता 4) प्रतिबद्धता
5. _____ दृष्टीकोन औद्योगिक संबंधांकडे सामाजिक दृष्टीकोनातून पाहतो.
1) बहुलवाद 2) मार्क्सवादी 3) कट्टरतावाद 4) मानसशास्त्रीय

ब (खालील चुक की बरोबर ते सांगा

(05)

1. CRM ही एक वेळची क्रिया आहे
2. व्यवसाय सुधारण्यासाठी समुदायाचा सहभाग ही एक चांगली रणनीती आहे
3. गुंतवणूकदार संबंधांमध्ये कर्मचारी कुटुंबांशी संबंध समाविष्ट असतात.
4. प्रक्रिया ही प्रणालीच्या दृष्टिकोनाचा एक घटक आहे.
5. संप्रेषण ही एखाद्याला किंवा स्वतःला इच्छित कृतीसाठी उत्तेजित करण्याची क्रिया आहे.

क (जोड्या लावा

(05)

Column A	Column B
1. क्रॉस सेलिंग	a) जे.पी .डनलॉप
2. अंतर्गत भागधारक	b) विश्लेषणात्मक CRM चे कार्य
3. सिस्टम दृष्टीकोन	c) वागणूक आणि वृत्ती
4. डेटा विश्लेषण	d) प्रकल्प व्यवस्थापक
5. मूळ मूल्ये	e) विक्री तंत्र

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

(15)

- अ) पुरवठादार संबंधांमध्ये आव्हाने आहेत
- आ) प्राथमिक भागधारक
- इ) गुंतवणूकदार संबंध फोकस
- ई) समुदाय संबंध सुधारण्यासाठी धोरणे
- उ) पुरवठादार सेगमेंटेशन पिरॅमिड
