

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) Discuss the need & importance of business relations. (08)
- b) Who is a business relation manager? Discuss the essential qualities of a business relation manager. (07)

OR

- c) Write a detailed note on the impact of communication on business relations (08)
- d) Elucidate the trends observed in the field of business relations with special reference to the changing organizational setups. (07)

Q2) Answer the following (Any two) (15)

- a) Define CRM and explain its importance. (8)
- b) Explain the benefits of CRM. (7)

OR

- c) What is Customer Loyalty and how can be customers be converted to loyal customer? (8)
- d) Elaborate the process of Successful CRM implementation. (7)

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

- a) What is employee relationship Management? Explain in brief Non theoretical approaches to Employee Relations. (8)
- b) Explain the key drivers for shifting from industrial relations to employee relations. (7)

OR

- c) What is ERM? What are the Essentials of an Effective ERM? (8)
- d) What are the Factors Influencing Employee Relationship Management? (7)

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

1. Sales automation is the example of _____ type of CRM.
1) Operational 2) Analytical 3) Collaborative 4) geographic
2. Continuous communication, investment, employment generation develop relationships with community leaders are strategies to improve _____ relations.
1) Supplier 2) Customer 3) Community 4) Employee
3. Stakeholder _____ is a collaborative process of research, debate, and discussion drawing conclusion from multiple perspectives.
1) Mapping 2) Search 3) Discussion 4) Meeting)
4. _____ is not an objective of Employee Relationship Management.
1) To intensify conflicts at work place 2) Value addition of human capita
3) Reduction in cost centres 4) Establish democratic system
5. _____ is a feeling of injustice at the workplace.
1) Grievance 2) Counselling 3) Attrition 4) Engagement)

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

1. Recruitment is an example of Employee Relationship Management strategy.
2. Employees Absenteeism ensures productivity
3. Stakeholders want to deal with businesses which are unethical
4. CRM refers to managing the relations between the various employees in an organization
5. Press & Media is a type of internal stakeholder.

C) Match the following (05)

Column A	Column B
1. Shareholders loyalty	a) Compiling data related to client
2. Conflict management	b) Managing diversity
3. Customer Satisfaction	c) Valuable company asset
4. Operational approach	d) Challenge of employee relation
5. Trend business relation	e) Aim of CRM

OR

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

- a) Strategies to improve community relations
- b) Secondary stakeholders
- c) Role of business in social development
- d) Need to maintain investor relations
- e) Enhancing shareholders loyalty and retention

२ तास

60 गुण

सूचना: 1) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत

२) उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात

प्र.१. पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या.

(15)

- a) व्यावसायिक संबंधांची गरज आणि महत्त्व यावर चर्चा करा. (08)
- b) व्यवसाय संबंध व्यवस्थापक कोण आहे? व्यवसाय संबंध व्यवस्थापकाच्या आवश्यक गुणांची चर्चा करा. (07)

किंवा

- c) व्यावसायिक संबंधांवर दळणवळणाच्या प्रभावाची तपशीलवार नोंद लिहा. (08)
- d) बदलत्या संस्थात्मक सेटअपच्या विशेष संदर्भात व्यावसायिक संबंधांच्या क्षेत्रात पाहिलेले ट्रेड स्पष्ट करा. (07)

प्र. २ पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या.

(15)

- a) CRM परिभाषित करा आणि त्याचे महत्त्व स्पष्ट करा. (08)
- b) CRM चे फायदे समजावून सांगा. (07)

किंवा

- c) ग्राहक निष्ठा म्हणजे काय आणि ग्राहकांना निष्ठावान ग्राहकात कसे रूपांतरित केले जाऊ शकते? (08)
- d) यशस्वी CRM अंमलबजावणीची प्रक्रिया विस्तृत करा. (07)

प्र. 3 पुढील प्रश्नांची उत्तरे द्या.

(15)

- a) कर्मचारी संबंध व्यवस्थापन म्हणजे काय? कर्मचारी संबंधांसाठी गैर-सैद्धांतिक दृष्टिकोन थोडक्यात स्पष्ट करा. (08)
- b) औद्योगिक संबंधांकडून कर्मचारी संबंधांकडे स्थलांतरित होण्याचे मुख्य चालक स्पष्ट करा. (07)

किंवा

- c) ERM म्हणजे काय? प्रभावी ERM च्या आवश्यक गोष्टी काय आहेत? (08)
- d) कर्मचारी नातेसंबंध व्यवस्थापनावर परिणाम करणारे घटक कोणते आहेत? (07)

४. अ (योग्य पर्याय निवडा आणि वाक्य पुन्हा लिहा.

(05)

- विक्री ऑटोमेशन हे _____ प्रकारच्या CRM चे उदाहरण आहे.
1) ऑपरेशनल 2) विश्लेषणात्मक 3) सहयोगी 4) भौगोलिक
- सतत संप्रेषण, गुंतवणूक, रोजगार निर्मिती हे समाजातील नेत्यांशी संबंध विकसित करणे ही _____ संबंध सुधारण्याची रणनीती आहे.
1) पुरवठादार 2) ग्राहक 3) समुदाय 4) कर्मचारी
- स्टेकहोल्डर _____ ही संशोधन, वादविवाद आणि चर्चेची अनेक दृष्टीकोनातून निष्कर्ष काढण्याची एक सहयोगी प्रक्रिया आहे.
1) मॅपिंग 2) शोध 3) चर्चा 4) बैठक

4. कर्मचारी संबंध व्यवस्थापनाचे ————— हे उद्दीष्ट नाही.
 1) कामाच्या ठिकाणी संघर्ष 2) मानवी भांडवलाचे मूल्यवर्धन 3) खर्च केंद्रे कमी करणे
 4) लोकशाही व्यवस्था प्रस्थापित करणे.
5. _____ ही कामाच्या ठिकाणी अन्यायाची भावना आहे.
 1) तक्रार 2) समुपदेशन 3) उदासीनता 4) प्रतिबद्धता

ब (खालील चुक की बरोबर ते सांगा

(05)

- भर्ती हे कर्मचारी संबंध व्यवस्थापन धोरणाचे उदाहरण आहे.
- कर्मचाऱ्यांची अनुपस्थिती उत्पादकता सुनिश्चित करते
- स्टेकहोल्डर्स अनैतिक असलेल्या व्यवसायांशी व्यवहार करू इच्छितात
- सीआरएम म्हणजे संस्थेतील विविध कर्मचाऱ्यांमधील संबंधांचे व्यवस्थापन करणे
- प्रेस आणि मीडिया हा एक प्रकारचा अंतर्गत भागधारक आहे.

क (जोड्या लावा

(05)

Column A	Column B
1. भागधारकांची निष्ठा	a) क्लायंटशी संबंधित डेटा संकलित करणे
2. मतभेद हाताळणे	b) विविधतेचे व्यवस्थापन
3. ग्राहक समाधान	c) कंपनीची मौल्यवान मालमत्ता
4. ऑपरेशनल दृष्टीकोन	d) कर्मचारी संबंध आव्हान
5. व्यवसाय संबंधात कल	e) CRM चे उद्दिष्ट

किंवा

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

(15)

- समुदाय संबंध सुधारण्यासाठी धोरणे
- दुय्यम भागधारक
- सामाजिक विकासात व्यवसायाची भूमिका
- गुंतवणूकदार संबंध राखणे आवश्यक आहे
- भागधारकांची निष्ठा आणि धारणा वाढवणे
