DECEMBER 2022 **U/ID 32433/UCX6C/ UCW6C**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — ($10 \times 2 = 20$ marks)

Answer any TEN questions

1. What is Communication?
   தகவல் தொடர்பு முறை என்றால் என்ன?

2. State the objectives of communication.
   தகவல் தொடர்பு முறையின் குறிக்கோள்களின் நிலை.

3. List out the channels of communication.
   தகவல் தொடர்பு முறை வழிகளை வரிசைப்படுத்துக.

4. What is the features of CRM?
   நுகர்வோர் உறவுமுறை மேலாண்மையின் அம்சங்கள் என்ன?

5. What are the barriers of CRM?
   நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் தடைகள் என்ன?

6. What is the role of banker in CRM?
   நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் வங்கியாளர் பங்கு என்ன?

7. Write about quality circle in CRM.

நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் தரத்தினை பற்றி எழுதுக.

8. What is the nature of Customer?

வாடிக்கையாளரின் தன்மை என்ன?

9. State the role of Talwar Committee.

தல்வார் குழுவின் பங்கு பற்றி கூறவும்.

10. What are the various levels of market segment?

சந்தை மதிப்பின் பல்வேறு நிலைகள் என்ன?

11. State the evaluation of Customer Database.

நுகர்வோர் தகவல் தளத்தின் மதிப்பீடுகளின் நிலை பற்றி கூறு.

12. What is Customer Satisfaction?

வாடிக்கையாளர் திருப்தி என்றால் என்ன?

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions

13. Explain the need for communication in any organisation.

எந்த ஒரு நிறுவனத்தின் தகவல் தொடர்பு முறை அவசியத்தை விளக்குக.

14. Describe the important steps in communicating process.

தகவல் தொடர்புமுறை செயல்பாட்டின் முக்கிய வழிகளை விவரி.

15. Explain the components of CRM.

நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் கூறுகளை விவரி.

16. Brief the methods to improve customer retention.

வாடிக்கையாளரை தக்கவைக்கும் மேம்படுத்துவதற்கான முறைகளை சுருக்குக.

17. Explain the nature and types of customer.

வாடிக்கையாளரின் தன்மை மற்றும் வகைகளை விவரி.

18. Explain the features of Talwar Committee.

தல்வார் குழுவின் அம்சங்களை விவரி.

19. Brief the various software applications of E-CRM.

E-நுகர்வோர் மேலாண்மையின் பல்வேறு மென்பொருள் பயன்பாடுகளை சுருக்குக.

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions

20. Distinguish between upward and downward communication.

மேல்நோக்கி மற்றும் கீழ்நோக்கி தகவல் தொடர்பு முறைகளை வேறுபடுத்துக.

21. Explain the components of CRM approach with marketing.

வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் சந்தையின் அணுகுமுறைகளை விவரி.

22. Explain the levels of retention in Customer life cycle.

வாடிக்கையாளர் வாழ்க்கை சுழற்சியில் உள்ள நிலைகளை விவரி.

23. Discuss the role of Customer Service Committee.

வாடிக்கையாளரின் சேவை குழுவின் பங்கை விவாதிக்கவும்.

24. Explain the Strategies of Customer database.

வாடிக்கையாளர் தகவல் தளத்தின் உத்திகளை விவரி.

———————