MAY 2023

U/ID 32433/ UCX6C/UCW6C

Time : Three hours Maximum : 75marks

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

Answer any TEN questions

1. What is the barriers of communication?

   தகவல் தொடர்பு முறையில் தடைகள் என்றால் என்ன?

2. Outline the principles of effective listening.

   சிறப்பு கவனித்தலின் கொள்கைகளை கோடிட்டு காட்டு.

3. Define CRM.

   நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையை வரையறு.

4. List of elements of CRM.

   நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் பகுதிகளை வகைப்படுத்துக.

5. Write the Banker Service in CRM.

   நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் வங்கியாளர் சேவை பற்றி எழுதுக.

6. What is retailing?

   சில்லறை விற்பனை என்றால் என்ன?

7. Mention the types of customs.

வாடிக்கையாளர் வகைகளை பற்றி குறிப்பிடுக.

8. What is customer knowledge?

வாடிக்கையாளர் திறமை என்றால் என்ன?

9. List out the role of committees in CRM.

நுகர்வோர் மேலாண்மையில் குழுக்களின் பங்கினை வரிசைப்படுத்துக.

10. What is the objective of copra forum?

கோப்ரா மன்றத்தின் குறிக்கோள் என்ன?

11. What is customer Information database?

வாடிக்கையாளர் தகவல் தளம் என்றால் என்ன?

12. List out the advantage of e-CRM.

e-நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் நன்மைகளை வரிசைப்படுத்துக.

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions

13. Describe the level of communication.

தகவல் தொடர்புமுறையின் நிலைகளை விவரிக்கவும்.

14. Discuss the relative merits and demerits of formal and informal channel of communication.

முறையான மற்றும் முறைசாரா தகவல் தொடர்புகளின் தொடர்புடைய தகுதிகள் மற்றும் தீமைகள் பற்றி விவாதிக்கவும்.

15. Explain the importance of CRM in an organisation.

ஒரு நிறுவனத்தின் நுகர்வோர் முறையின் முக்கியத்தினை விளக்கவும்.

16. Describe the functions of service recovery.

சேவை திரும்ப பெறுதலின் செயல்பாடுகளை விவரி.

17. Write about the concept of customer loyalty.

வாடிக்கையாளர் விசுவாச கருத்தினை பற்றி எழுதுக.

18. How do you handle disappointed customer? Explain.

ஏமாற்றமடையும் வாடிக்கையாளர்களை எவ்வாறு கையாள்வது பற்றி விளக்குக.

19. Explain about customer expectation.

வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்பை பற்றி விவரி.

SECTION C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions

20. Define a "Business Letter". Explain the nature of business letters.

வணிக கடிதம் வரையறு. வணிக கடிதத்தின் தன்மைகளை விவரி.

21. Explain the important aspects of CRM that will help managers in running an organisation more effectively.

நிறுவன மேலாளர் நிறுவனத்தை நன்கு திறனோடு நடத்த நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் முக்கிய அம்சங்களை விவரி.

22. Explain the approaches of market segmentation in CRM.

நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையின் சந்தையில் பகுப்பு அணுகுமுறைகளை விவரி.

23. Describe the features of Goiporiya committee report.

கோப்போரியா குழு அறிக்கையின் சிறப்பு அம்சங்களை விவரி.

24. Define analytical CRM. Write about its benefits.

பகுப்பாய்வு நுகர்வோர் உறவு மேலாண்மையை வரையறுக்கவும். அவைகளின் நன்மைகளை பற்றி எழுதுக.
