MAY 2025 **U/ID 32433/UCX6C/ UCW6C**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What is communication?

   தகவல் தொடர்பு என்றால் என்ன?

2. State the meaning of written communication.

   எழுத்து தொடர்பான தகவல் தொடர்பு என்பதன் பொருளை கூறுக.

3. How will you improve customer retention?

   வாடிக்கையாளர் தக்க வைப்பை எவ்வாறு மேம்படுத்துவீர்கள்?

4. What do you mean by customer perception?

   வாடிக்கையாளரின் கருத்து பற்றி நீவிர் அறிவது யாது?

5. Who is customer?

   வாடிக்கையாளர் என்பவர் யார்?

6. What is quality circle?

   தர சுழற்சி என்றால் என்ன?

7. Write a short note on customer services.

வாடிக்கையாளர் சேவைகள் குறித்து ஒரு சிறு குறிப்பு எழுதுக.

8. What is customer service committee?

வாடிக்கையாளர் சேவை குழு என்றால் என்ன?

9. State the different types of customer loyalty.

வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையின் பல்வேறு வகைகளை கூறுக.

10. Give the meaning of marketing.

சந்தையியல் என்பதன் பொருளை தருக.

11. What is data warehousing?

தரவு கிடங்கு என்றால் என்ன?

12. Define marketing research.

சந்தையியல் ஆராய்ச்சி இலக்கணம் தருக.

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Describe the process of communication.

தகவல் தொடர்பின் வழிமுறைகளை விவரிக்கவும்.

14. What are the merits of oral communication?

வாய்மொழி தகவல் தொடர்பின் நன்மைகள் யாவை?

15. Explain the benefits of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நன்மைகளை விளக்குக.

16. Discuss the different levels of customer mentation.

வாடிக்கையாளரை தக்க வைத்து கொள்ளுதலின் பல்வேறு படிநிலைகளை விவாதிக்கவும்.

17. How does a banker acts as a debtor and creditor for a customer?

வங்கியர் வாடிக்கையாளரிடம் "கடனாளி மற்றும் கடனீந்தோர்" என்று எவ்வாறு நடந்து கொள்கிறார்.

18. Distinguish between marketing research and market information system.

சந்தையிடல் ஆய்வு மற்றும் சந்தையியல் தகவல் முறை இடையேயான வேறுபாட்டினை தருக.

19. Explain role of CRM in customer satisfaction and loyalty.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி மற்றும் விசுவாசத்தின் பங்கை விளக்குக.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Write about the physical appearance of a business letter.

வணிகக் கடிதத்தின் புறத்தோற்றத்தினை பற்றி எழுதுக.

21. Explain the qualitative measurement methods of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் தர அளவீட்டு முறையை விளக்குக.

22. Explain the composition of the organization for quality circle.

தர சுழற்யின் அமைப்பில் அடங்கியுள்ள கூறுகளை விளக்குக.

23. Mention the policy on customer grievance redressal as per customer protection act.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு சட்டத்தில் வாடிக்கையாளரின் குறைகளை தீர்ப்பதற்கான கொள்கைகளை குறிப்பிடுக.

24. Explain the various factors determinates market segmentation.

சந்தைப்பகுப்பினை நிர்னைப்பதற்கான பல்வேறு கரரணிகளை விளக்குக.