DECEMBER 2023 **U/ID 32433/UCX6C/ UCW6C**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — ($10 \times 2 = 20$ marks)

Answer any TEN questions.

1. What is listening skill?
   கேட்கும் திறன் என்றால் என்ன?

2. Define Oral Communication.
   வாய்வழி தகவல் தொடர்பு வரையறு.

3. What is public relating?
   பொது தொடர்பு என்றால் என்ன?

4. Define the approaches of CRM.
   வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் அணுகுமுறைகளை பற்றி வரையறு.

5. Write out the merits of CRM.
   வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நன்மைகளை பற்றி எழுதுக.

6. Define Banking.
   வங்கி பற்றி எழுதுக.

7. What is quality circle?
தர வட்டம் என்றால் என்ன?

8. Write about the nature of customer.
வாடிக்கையாளரின் இயல்பு பற்றி எழுதுக.

9. Ombuolsman - Define.
குறைதீர்ப்பாளர் - வரையறு.

10. Define the types of customer.
வாடிக்கையாளர்களின் வகைகளை வரையறு.

11. What are the elements of market segmentation?
சந்தை பகுப்பின் கூறுகள் என்றால் என்ன?

12. What is market research?
சந்தையியல் ஆய்வு என்றால் என்ன?

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the mode of communication.
தகவல் தொடர்பு முறைகளை பற்றி விவரி.

14. Describe the barriers in personal communication.
தனிப்பட்ட தகவல் தொடர்பு முறைகளில் உள்ள தடைகளை பற்றி விளக்குக.

15. Explain the types of public relation.

பொது தொடர்பு வகைகளை பற்றி விவரி.

16. Explain the functions of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் செயல்பாடுகளை விவரி.

17. Describe the process about retaining customer base.

வாடிக்கையாளர் தரத்தை தக்க வைக்கும் முறைகளை பற்றி விளக்குக.

18. Explain the complaint methods of a customer.

வாடிக்கையாளர் புகார் தரும் முறைகளை பற்றி விவரி.

19. Explain the methods to evaluate customer relation.

வாடிக்கையாளர் தக்கவைக்கும் மதிப்பிடும் முறைகளை பற்றி விவரி.

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

20. Discuss the essential functions of a business letter.

வணிக கடிதத்தின் அடிப்படை செயல்பாடுகளை விவாதிக்கவும்.

21. Explain the role and importance of quality circle in an organisation.

ஒரு நிறுவனத்தின் தர வட்டத்தின் பங்கு மற்றும் முக்கியத்துவங்களை பற்றி விவரி.

22. Discuss the recommendations of Copra Committee.

கோப்ரா குழுவின் பரிந்துறைகளை பற்றி விவரி.

23. Explain in detail about the importance of redressal Grievance.

குறை தீர்க்கும் அமைப்புகளின் முக்கியத்துவத்தை விளக்கமாக எழுதுக.

24. Discuss the various steps involved in market research.

சந்தையியல் ஆய்வின் பல்வேறு நிலைகளை பற்றி விவாதிக்க.

———————