DECEMBER 2024 **U/ID 32433/UCX6C/ UCW6C**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Define Communication.
தகவல் தொடர்பு வரையறு.

2. What is Oral Communication?
வாய்மொழி தகவல் தொடர்பு என்றால் என்ன?

3. Define Customer Relationship Management.
வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை வரையறு.

4. What is Customer life time value?
வாடிக்கையாளர் வாழ்நாள் மதிப்பு என்றால் என்ன?

5. Who is Banker?
வங்கியியர் என்பவர் யார்?

6. What do you understand by Customer services?
வாடிக்கையாளர் சேவைகள் பற்றி நீவிர் அறிவது யாது?

7. Mention the elements of customer services.
வாடிக்கையாளர் சேவைகளின் கூறுகளை குறிப்பிடுக.

8. What is Competitive environment?
போட்டி சூழ்நிலை என்றால் என்ன?

9. State the different types of customers.
வாடிக்கையாளரின் பல்வேறு வகைகளை குறிப்பிடுக.

10. What do you understand by Banking Ombudsman?
வங்கியின் குறை தீர்ப்பாணையம் பற்றி நீவிர் அறிவது யாது?

11. Define the term Market segmentation.
சந்தை பகுப்பாய்வு என்ற பதத்தினை வரையறு.

12. Write a short note on Customer satisfaction.
வாடிக்கையாளர் திருப்தி பற்றி ஒரு சிறு குறிப்பு எழுதுக.

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Describe the basic elements of Communication.
தகவல் தொடர்பின் அடிப்படை கூறுகளை விவரி.

14. What are the merits of listening?
கவனித்தலின் நன்மைகள் யாவை?

15. Explain the objectives of CRM.
CRMன் நோக்கங்களை விளக்குக.

16. Mention the nature and types of customers.
வாடிக்கையாளரின் தன்மை மற்றும் வகைகளை குறிப்பிடுக.

17. Explain the importance of customer Database.
வாடிக்கையாளர் தரவு தளத்தின் முக்கியத்துவத்தை விளக்குக.

18. What are the scope of marketing research?
சந்தையியல் ஆய்வின் எல்லைகள் யாவை?

19. Elaborate the various process involved in Market segmentation.
சந்தை பகுப்பாய்வில் ஈடுபட்டுள்ள பல்வேறு செயல்முறைகளை விளக்குக.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain the barriers of Communication.
தகவல் தொடர்பின் தடைகளை விளக்குக.

21. What are the merits and demerits of CRM? Elucidate.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நன்மைகள் மற்றும் தீமைகள் யாவை? விவரிக்க.

22. Discuss the strategies which are following by banking companies to retain their customers.

வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைத்து கொள்வதற்கு வங்கிகள் கிடைப்பிடிக்கும் யுக்திகளை விவாதிக்கவும்.

23. Explain about redressal mechanism as per Consumer Protection Act.

குறை தீர்க்கும் முறையை நுகர்வோர் பாதுகாப்பு சட்டத்தின் படி விளக்குக.

24. List out the process of customer satisfaction.

வாடிக்கையாளர் திருப்தி செயல்முறையை பட்டியலிடுக.

———————