MAY 2022

U/ID 32433/UCX6C/ UCW6C

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What are the forms of written communication?

   எழுத்து மூலம் தகவல் தொடர்பின் வகைகள் யாவை?

2. What do you mean by listening?

   செவிமடுத்தல் என்றால் என்ன?

3. What is the concept of CRM?

   வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் கோட்பாடு என்பது என்ன?

4. What is public relation?

   பொது தொடர்பு என்றால் என்ன?

5. What are the different types of services?

   சேவைகளின் பல்வேறு வகைகள் யாவை?

6. What are the elements of customer service?

   வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கூறுகள் யாவை?

7. What do you mean by internal marketing?
உள்சந்தையியல் என்றால் என்ன?

8. Write the considerations to decide the key customers?
முக்கிய நுகர்வோர் என்று தீர்மானிக்க உதவும் விஷயங்களை எழுதுக.

9. Write a short note on goiporia committee report.
கோபோரிய குழு அறிக்கையைப் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

10. What are the need for marketing research?
சந்தையிடுகை ஆய்வின் தேவைகள் யாவை?

11. What is customer satisfaction?
வாடிக்கையாளர் திருப்தி என்றால் என்ன?

12. Write a note on preferential treatment on customer retention.
நுகர்வோரை விடாமல் வைத்துப்பதற்கான தெரிந்தெடுக்கும் முறை பற்றி குறிப்பு வரைக.

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain any three objectives of communication.
தகவல் தொடர்பின் ஏதேனும் மூன்று குறிக் கோள்களை விவரி.

14. In your view, why a company need CRM?
உன் பார்வையில் ஏன் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை தேவைப்படுகிறது?

15. Explain the different types of customer relationship programmers.
வாடிக்கையாளர் உறவு திட்டங்களின் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

16. Explain the causes of failure of CRM.
வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை தோல்வியுற்றதற்கான காரணங்களை விளக்குக.

17. Write a short note on Talwar committee report.
டால்வர் குழு அறிக்கைப் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

18. Explain the different methods of complaint redressel.
பல்வெறு குறை நிவர்த்தி செய்யும் முறைகளை விவரி.

19. Explain the customer segmentation in relationship marketing.
சந்தையியல் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் பகுப்பினை விரிவாக விவரி.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain the various barriers of communication.
தகவல் தொடர்பின் பல்வேறு தடைகளை விளக்குக.

21. Explain the relationship between a banker and customer based on debtor – creditor relationship.

வங்கியர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பின் இடையிலான கடனாளி மற்றும் கடனீந்தோர் தொடர்பினை விளக்குக.

22. "Retaining existing banking customer is more difficult than acquiring new customers". Discuss.

"புதிய வாடிக்கையாளரை தேடிக் கொள்வதைவிட தற்போதைய வணிக வாடிக்கையாளரை தக்க வைத்துக் கொள்ளுதல் சிரமம்" – விவாதி.

23. How CRM helps in enhancing customer value? Explain with example.

நுகர்வோர் மதிப்பை அதிக படுத்துவதற்கு எவ்விதம் CRM உதவி புரிகிறது என்பதை எடுத்துக்காட்டுடன் விவாதிக்க.

24. Describe the steps involved in the process of marketing research.

சந்தையியல் ஆய்வின் முறையில் அடங்கியுள்ள படி நிலைகளை குறிப்பிட்டு விவரி.
