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

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What is written communication?

   எழுத்து வடிவிலான தகவல் தொடர்பு என்றால் என்ன?

2. What do you understand by business letter?

   வணிக கடிதம் பற்றி நீ அறிவது யாது?

3. What is CRM?

   வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை என்றால் என்ன?

4. What do you mean by customer retention?

   வாடிக்கையாளர் தக்க வைப்பு என்பதை பற்றி நீ அறிவது யாது?

5. Who can draw a cheque?

   ஒரு காசோலையில் யார் கீறலிடலாம்?

6. What are bank charges?

   வங்கி கட்டணங்கள் என்றால் என்ன?

7. Define quality circle.

தர வட்டத்தை வரையறுக்கவும்.

8. What is personalize intractions?

தனிப்பட்ட தொடர்பு என்றால் என்ன?

9. List out the types of Customers.

வாடிக்கையாளரின் வகைகளை பட்டியலிடுங்கள்.

10. Define customer committee.

வாடிக்கையாளர் குழு வரையறுக்கவும்.

11. Write short note on Ombudsman.

ஓமன்பட்ஸ்மன் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

12. What is customer data base?

வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளம் என்றால் என்ன?

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. What are the characteristics of a good communication system?

ஒரு நல்ல தகவல் தொடர்பு முறையின் சிறப்பு தன்மைகள் யாவை?

14. State the merits of oral communication.

வாய்மூலமான தகவல் தொடர்பின் நன்மைகளை குறிப்பிடுக.

15. Explain the objectives of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நோக்கங்களை விளக்குக.

16. How will you implement the CRM concept in the banking sector?

வங்கித் துறையில் CRM கருத்தை எவ்வாறு செயல்படுத்துவீர்கள்?

17. Discuss the benefits of using a CRM for customer service system?

வாடிக்கையாளர் சேவை அமைப்பிற்கு CRM-ப் பயன்படுத்துவதன் நன்மைகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்?

18. Explain the types of market research.

சந்தை ஆய்வின் பல்வேறு வகைகளைப் பற்றி விவரி.

19. What is market segmentation? What factors influence it?

சந்தை பகுப்பு என்றால் என்ன? எக்காரணிகள் இவற்றை தீர்மானிக்கின்றன?

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

20. Discuss the strategies which are followed by the companies to retain the customers.

வாடிக்கையாளர்களைத் தக்க வைக்க நிறுவனங்கள் பின்பற்றும் உத்திகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

21. Describe the advantages and limitations of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நன்மைகள் மற்றும் தீமைகளை விவரிக்கவும்?

22. What are the functions of customer service committee?

வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் பணிகள் யாவை?

23. Discuss the complaint redressed methods.

புகார் குறைக்கப்பட்ட முறைகளை விவாதிக்கவும்.

24. Explain the importance of customer data base.

வாடிக்கையாளர் தகவல் அமைப்பின் முக்கியதுவத்தை விளக்குக.

———————