MAY 2025 **P/ID 28525/PCM3P**

Time : Three hours Maximum : 80 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions each in 50 words.

1. What are services?

   சேவைகள் என்றால் என்ன?

2. What do you mean by customer satisfaction?

   வாடிக்கையாளர் திருப்தி என்றால் என்ன?

3. List the significance of branding in services.

   சேவைகளில் பிராண்டின் (Branding) முக்கியத்துவத்தை பட்டியலிடுக.

4. What is augmented service?

   அதிகரித்த சேவை என்றால் என்ன?

5. Write a short note on "Good product support is smart marketing."

   "பொருட்களுக்கான நல்ல ஆதரவு புத்திசாலித்தனமாக சந்தையிடல்" பற்றி ஒரு சிறு குறிப்பு எழுதுக.

6. Define - Services Innovation.

   சேவைகளின் புதுமை – வரையறு.

7. What do you mean by financial services?

நிதி சேவைகள் என்றால் என்ன?

8. Define - Underwriting.

எழுத்துறுதி – வரையறு.

9. What is Customer Retention?

வாடிக்கையாளர்களை தக்கவைத்தல் என்றால் என்ன?

10. Define - Relationship marketing.

உறவு சந்தைப்படுத்தல் – வரையறுக்க.

11. List the importance of offer sales services.

சலுகை விற்பனை சேவைகளின் முக்கியத்துவத்தை பட்டியலிடுங்கள்.

12. Define - Knowing Your Customers.

உங்கள் வாடிக்கையாளர்களை அறிதல் – வரையறு.

PART B — ($5 \times 6 = 30$ marks)

Answer any FIVE questions each in 250 words.

13. Explain the role of service sector in the development of economy.

பொருளாதார வளர்ச்சியில் சேவைத்துறையின் பங்கை விளக்குக.

14. What are the problems in marketing planning?

சந்தைப்படுத்தல் திட்டமிடலில் உள்ள சிக்கல்கள் என்ன?

15. How will you provided training to employee in service marketing?

சேவை சந்தைப்படுத்தலில் பணியாளருக்கு எவ்வாறு பயிற்சி அளிப்பீர்கள்?

16. What are the essentials of marketing of insurance?

காப்பீட்டின் சந்தைப்படுத்தலின் அத்தியாவசியங்கள் என்ன?

17. List out the requisites for a customer relationship survey design.

வாடிக்கையாளர் உறவு ஆய்வு வடிவமைப்பிற்கான தேவைகளை பட்டியலிடுங்கள்.

18. Explain the Marketing Management process for services.

சேவைகளுக்கான சந்தைப்படுத்தல் மேலாண்மை செயல்முறையை விளக்குங்கள்.

19. Discuss about steps in Buyer Decisions process.

வாங்குபவர் முடிவு செயல்முறையின் படிகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions each in 500 words.

20. Explain the needs for services marketing.

சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கான தேவைகளை விளக்கவும்.

21. Define - Professional services. State its significant.

வரையறுக்க – தொழில்முறை சேவைகள், அதன் முக்கியத்துவத்தைக் குறிப்பிடுங்கள்.

22. Bring out and explain the main objectives of pricing.

விலை நிர்ணயத்தின் முக்கிய நோக்கங்களை எடுத்து விளக்கவும்.

23. What are the services should be provide by financial advisor of mutual fund?

பரஸ்பர நிதி ஆலோசகர் என்ன சேவைகளை வழங்க வேண்டும்?

24. Discuss the impact of internet on CRM.

CRM ல் இணையத்தின் தாக்கத்தைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

———————