

21. "CRM is possible only by understanding the market dynamics" – Discuss.

“வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை சந்தை இயக்கவியலை புரிந்து கொள்வதன் மூலமே சாத்தியம்” – விவாதிக்க.

22. Explain in detail the CRM process in banking industry and their responsibility in some functional area.

வங்கித் துறையில் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை செயல்முறைகளை விரிவாக கூறி மற்றும் சில செயல்பாட்டு பகுதிகளில் அதன் பொறுப்புகளை விளக்குக.

23. Explain the policy on customer grievance redressal as per customer protection act,

வாடிக்கையாளரின் பாதுகாப்புச் சட்டத்தில் வாடிக்கையாளரின் குறைகளை தீர்ப்பதற்கான கொள்கைகளை விவரி.

24. Define customer satisfaction. How do you measure customer satisfaction of a Commercial Bank? Illustrate your answer.

வாடிக்கையாளரின் திருப்தி வரையறு. வணிக வங்கிகளில் வாடிக்கையாளரின் திருப்தி எவ்வாறு அளவிடப்படுகிறது? உங்கள் பதிலை விளக்குங்கள்.

APRIL 2017

72218/MEM6A/
BVW6A

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What do you understand by communication?
தகவல் தொடர்பு பற்றி நீவிர் அறிவது யாது?
2. How to write a business letter?
வணிக கடிதங்கள் எவ்வாறு எழுதுவாய்?
3. What is customer relationship management?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை என்றால் என்ன?
4. Define customer retention.
வாடிக்கையாளர் தக்க வைத்தல் வரையறு.
5. Why to make a customer comfortable?
வாடிக்கையாளர்களுக்கு வசதி ஏற்படுத்துவது ஏன்?
6. What is the need to build loyalty?
விசுவாசத்தை உருவாக்க வேண்டிய அவசியம் என்ன?
7. What is service quality?
சேவை தரம் என்றால் என்ன?

4

72218/MEM6A/
BVW6A

14 BBA - Customer Relationship Management.

8. State the Methods of resolving grievance.
குறைகளை தீர்ப்பதற்கான முறைகளை குறிப்பிடுக.
9. Give any two recommendations of Goiporia Committee.
கோய்போரியா குழுவின் ஏதேனும் இரண்டு பரிந்துரைகளை தருக.
10. Mention the various sources of data collection.
தகவல் சேகரிப்பின் பல்வேறு ஆதாரங்களை தெரிவிக்க.
11. What are the 4'S of customer marketing?
வாடிக்கையாளர் சந்தையியலின் நான்கு 'S' யாவை?
12. What is market segmentation?
சந்தை பகுப்பாய்வு என்றால் என்ன?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Describe the process of communication.
தகவல் தொடர்பின் வழிமுறைகளை விளக்குக.
14. What are the factors involved in making customer relations? Explain.
வாடிக்கையாளர் உறவுகளில் ஈடுபட்டுள்ள காரணிகள் யாவை? விளக்குக.
15. Explain the benefits of CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் நன்மைகளை விவரி.

2

72218/MEM6A/
BVW6A

16. What analysis is involved in assessing the value of a customer? Explain.
ஒரு வாடிக்கையாளரை மதிப்பை மதிப்பிட பயன்படும் பகுப்பாய்வுகள் யாவை? விளக்குக.
17. Elaborate the various process involved in market segmentation.
சந்தை பகுப்பாய்வில் ஈடுபட்டுள்ள பல்வேறு செயல்முறைகளை விளக்குக.
18. How is data managed for customer relationship management?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் தரவுகளை எவ்வாறு நிர்வகிப்பாய்?
19. Bring out the different types of data.
தரவுகளின் பல்வேறு வகைகளை வெளிக்கொணர்க.

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain oral and written communication. Describe their advantages, and the ways you can make it effective.
வாய் வழி மற்றும் எழுத்து மூலமான தகவல் தொடர்பு பற்றி விளக்குக. அதன் நன்மைகள் மற்றும் திறம்பட வெளிப்படுத்துவதற்கான வழிகளை விளக்குக.

3

72218/MEM6A/
BVW6A