

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. What are the common barriers to communication? How do you overcome them?
தகவல் முறையின் பொதுவான தடைகள் யாவை? அவற்றை எவ்வாறு தீர்க்கப்படுகிறது?
21. Discuss the different barriers to listening.
கவனித்தலின் பல்வேறு தடைகளை விவரி.
22. Discuss the type and the nature and relationship of a banker with the special type of customers such as minors, partnership firm and joint stock companies.
இளவர், கூட்டாண்மை நிறுவனம் மற்றும் கூட்டுபங்கு நிறுவனத்தின் என்ற சிறப்பு வாடிக்கையாளரின் வங்கியரின் தன்மை மற்றும் தொடர்பினை விவரி.
23. Explain the composition of the organisation for quality circle.
தர சூழ்ச்சியின் அமைப்பில் அடங்கியுள்ள கூறுகளை விவரி.
24. Explain the various factors determinates market segmentation.
சந்தைப்பகுப்பினை நிர்ணயிப்பதற்கான பல்வேறு காரணிகளை விவரி.

APRIL 2018

72218/MEM6A/BVW6A

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. List out the various objectives of communication.
தகவல் முறையின் பல்வேறு நோக்கங்களை வரிசைப்படுத்துக.
2. State the different functions of business letter.
வணிகக் கடிதத்தின் பல்வேறு பணிகளை குறிப்பிடுக.
3. Mention the different forms of written communication.
எழுத்துப்பூர்வமான தகவல்முறையின் பல்வேறு வடிவங்களை குறிப்பிடுக.
4. Give the tips for good listening.
நல்ல கவனித்தலின் குறிப்புகள் தருக.
5. What do you mean by customer relationship management?
வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை என்றால் என்ன?
6. Bring out the different types of relationship.
பல்வேறு வகையான தொடர்பினை வெளிக்கொணர்க.

4 72218/MEM6A/BVW6A

M BBA → Customer Relationship Management

7. What is the concept of zero defection?
பூஜ்ய குறைபாடு கருத்து என்றால் என்ன?
8. What are the strategies needed to handle customers complaints?
வாடிக்கையாளரின் குறைகளை கையாளுவதற்கு தேவையான யுக்திகள் யாவை?
9. What is meant by quality circle?
தரச்சுழற்சி என்றால் என்ன?
10. Define the 'Banking' under the Banking Regulation Act.
வங்கி நடைமுறைச் சட்டத்தின் கீழ் வங்கி என்பதன் இலக்கணம் தருக.
11. What is the qualification of the banking ombudsman?
வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் கல்வித் தகுதி என்பது என்ன?
12. List out the sources of secondary data at the time of conducting market research.
சந்தை ஆய்வினை நடத்துவதற்கு தேவையான இரண்டாம் நிலை தகவல்களை பெறுவதற்கான வழிமுறைகளை வரிசைப்படுத்துக.

2 72218/MEM6A/BVW6A

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the different channels of communication.
தகவல் முறையின் பல்வேறு வழிகளை விவரி.
14. Write about the physical appearances of a business letter.
வணிகக் கடிதத்தின் புறத்தோற்றத்தினை பற்றி எழுதுக.
15. What is the difference between transactional marketing and relationship marketing?
சந்தை நடவடிக்கை மற்றும் சந்தை தொடர்புக்கு இடையேயான வேறுபாட்டினை தருக.
16. Evaluate the segmentation approaches.
பகுப்பு ஆய்வினை ஆராய்க.
17. What are the different types of customer?
வாடிக்கையாளரின் பல்வேறு வகைகள் யாவை?
18. Distinguish between marketing research and marketing information system,
சந்தையியல் ஆய்வு மற்றும் சந்தையியல் தகவல்முறை இடையேயான வேறுபாட்டினைத் தருக.
19. How does a banker act as a debtor and creditor for a customer?
வங்கியர், வாடிக்கையாளரிடம் “கடனாளி மற்றும் கடனீந்தோர்” என்று எவ்வாறு நடந்து கொள்கிறார்.

3 72218/MEM6A/BVW6A