

APRIL 2021

72218/MEM6A/BVW6A

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Bring out the importance of communication.
தகவல் தொடர்பின் முக்கியத்துவத்தை எடுத்துக் கூறுக.
2. What are the forms of written communication?
எழுத்து மூலம் தகவல் தொடர்பின் வகைகள் யாவை?
3. What are the functions of business correspondence?
வாணிப தொடர்பின் பணிகள் யாவை?
4. What is the concept of CRM?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் கோட்பாடு என்பது என்ன?
5. State any three advantages of CRM.
தகவல் தொடர்பின் மேலாண்மையின் ஏதேனும் நன்மைகள் மூன்றினை குறிப்பிடுக.
6. What are the elements of customer service?
வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கூறுகள் யாவை?

7. Define the term Ombudsman.
முறைகேள் அதிகாரி என்ற பதத்தினை வரையறு.
8. What is the general relationship between banker and customer?
வங்கியர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இவர்களுக்கு இடையே பொதுவான தொடர்பு என்பது என்ன?
9. Mention the advantages of quality circle.
தர சுழற்சியின் நன்மைகளை குறிப்பிடுக.
10. Write a short note on copra forum.
கோப்ரா மன்றம் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.
11. What are the bases for market segmentation?
சந்தை பகுப்பிற்கான அடிப்படைகள் யாவை?
12. What are the need for marketing research?
சந்தையிடுகை ஆய்வின் தேவைகள் யாவை?

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain any three objectives of communication.
தகவல் தொடர்பின் ஏதேனும் மூன்று குறிக்கோள்களை விவரி.
14. Explain any two barriers of communication.
இரண்டு தகவல் பரிமாற்ற தடுப்பான்களை விவரி.

2 72218/MEM6A/BVW6A

15. Explain the general features of relationship between a banker and a customers.

வங்கியர்-வாடிக்கையாளர் பொது உறவின் தன்மைகளை விளக்குக.

16. Explain the elements in the CRM plan.

வாடிக்கையாளர் உறவுகள் மேலாண்மை கூறுகளை விளக்குக.

17. Explain the role of data warehousing and datamining in CRM.

வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் தரவு கிடங்கு மற்றும் தரவு சுரங்கத்தின் பங்கை விவரி.

18. List out the information that a data warehouse may contain.

தகவல் பண்ட சாலையில் என்னென்ன செய்திகள் உள்ளன என்பதை பட்டியலிடுக.

19. Explain the nature and scope of marketing research.

சந்தையியல் ஆய்வின் தன்மை மற்றும் விசாலத்தை விவரி.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. What are the essential features of a business letter?

வணிக மடலின் முக்கிய அம்சங்கள் யாவை?

3 72218/MEM6A/BVW6A

21. Discuss the difficulty in implementing CRM in competitive environment with example.

இன்றைய போட்டி சூழலில் CRM ல் அமல்படுத்துவதில் உள்ள சிரமங்களை விவாதி.

22. Explain the relationship between a banker and customer based in debtor-creditor relationship.

வங்கியர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பின் இடையிலான கடனாளி மற்றும் கடனீந்தோர் தொடர்பினை விளக்குக.

23. Discuss the recommendations of the Goiporia committee.

காய்பாரியா குழுவின் பரிந்துரைகளை விவாதி.

24. Explain the various ways to review and evaluation of customer satisfaction.

வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மதிப்பிடும் முறைகளை விவரி.