

APRIL 2020

72218/MEM6A/BVW6A

Time : 1½ hours

Maximum : 75 marks

PART A — (5 × 3 = 15 marks)

Answer any FIVE questions.

1. What are the psychological barriers to communications?
தகவல் தொடர்பின் உளவியல் தடைகள் யாவை?
2. List out the merits of oral communication.
வாய்மொழி தகவல் தொடர்பின் நன்மைகளை பட்டியலிடுக.
3. Mention the different types of business letter.
வணிக கடிதத்தின் பல்வேறு வகைகளை குறிப்பிடுக.
4. What do you mean by CRM?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் பொருள் யாது?
5. What do you mean by customer values?
வாடிக்கையாளர் மதிப்பு என்பதன் பொருள் யாது?
6. Define the term Banker.
வங்கியர் என்ற பதத்தினை வரையறு.

7. What is a customer of the bank?

வங்கியின் வாடிக்கையாளர் என்பவர் யார்?

8. What do you mean by quality circle?

தரம்வட்டம் என்பதன் பொருள் யாது?

9. Give the meaning of customer base.

வாடிக்கையாளர் அடிப்படை என்பதன் பொருள் தருக.

10. Write a short note on customer day.

வாடிக்கையாளர் நாள் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

11. Explain the term customer satisfaction.

வாடிக்கையாளர் திருப்தி என்ற பதத்தினை விவரி.

12. List out the sources of collection of primary data.

முதன்மை தரவுகளை சேகரிக்க கூடிய ஆதாரங்களை பட்டியலிடுக.

PART B — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

13. List the different forms of oral and written communication.

வாய்மொழி மற்றும் எழுத்து தகவல் தொடர்பின் பல்வேறு வடிவங்களை பட்டியலிடுக.

2 72218/MEM6A/BVW6A

14. State the benefits of listening skills.
கேட்கும் திறனின் நன்மைகளை குறிப்பிடுக.
15. Explain the different phases of customer life cycle.
வாடிக்கையாளர் வாழ்க்கை சுழற்சியின் பல்வேறு படிக்களை விவரி.
16. Explain the strategies for the success of CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் வெற்றிக்கான யுத்திகளை விவரி.
17. Discuss the features of data base marketing.
தரவுதள சந்தையியலின் குணாதிசியங்களை விவாதிக்க.
18. Write about the steps in customer data integration.
வாடிக்கையாளர் தரவு ஒருமைபாட்டின் படிநிலைகளை பற்றி குறிப்பு வரைக.
19. Explain the different bases of market segmentation.
சந்தை பகுப்பாய்வின் பல்வேறு நிலைகளை விவரி.

PART C — (2 × 15 = 30 marks)

Answer any TWO questions.

20. Explain the different forms of non verbal communication.
வாய்மொழியில்லாத கவல் தொடர்பின் பல்வேறு வடிவங்களை விவரி.

3 72218/MEM6A/BVW6A

21. What are the advantages of building customer relationship?

வாடிக்கையாளர் உறவை கட்டமைப்பதின் நன்மைகள் யாவை?

22. Discuss the recent technologies related to customer relationship followed in India.

இந்தியாவில் கடைபிடிக்க கூடிய வாடிக்கையாளர் உறவு தொடர்பான தற்போதைய தொழில் நுட்பத்தை விவாதிக்க.

23. Explain the general and special relationship between banker and customer.

வங்கியர் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு இடையேயான பொது மற்றும் சிறப்பு உறவு முறைகளை விவரி.

24. Elaborate on the grievance redressal procedure adopted by the banking.

வங்கி குறை தீர்ப்பாளர்களால் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட குறைகளை களைவதற்கான வழிமுறைகளை விவரிக்க.