

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain the barriers of communication.  
தகவல் தொடர்பின் தடைகளை விளக்குக.
21. Explain how do you enhance customer value.  
தாங்கள் வாடிக்கையாளர் மதிப்பை எவ்வாறு மேம்படுத்துவீர்கள்.
22. Discuss the difficulty in implementing CRM in Competitive environment with example.  
இன்றைய போட்டி சூழலில் CRMல் அமல்படுத்துவதில் உள்ள சிரமங்களை விவாதி.
23. "Retaining existing banking customer is more difficult than acquiring new customers". Discuss.  
"புதிய வாடிக்கையாளரை தேடிக் கொள்வதைவிட தற்போதைய வணிக வாடிக்கையாளரை தக்க வைத்துக் கொள்ளுதல் சிரமம் விவாதி".
24. Explain the various ways to review and evaluation of customer satisfaction.  
வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மதிப்பிடும் முறைகளை விவரி.

4

72218/MEM6A/  
BVW6A

APRIL 2022

72218/MEM6A/  
BVW6A

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Define Communication.  
தகவல் தொடர்பு - வரையறு.
2. What do you mean by listening?  
கவனித்தல் என்றால் என்ன?
3. Define CRM.  
வாடிக்கையாளர் உறவுகள் மேலாண்மை - வரையறு.
4. What is competitive environment?  
போட்டி சூழல் என்றால் என்ன?
5. What are the elements of customer service?  
வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கூறுகள் யாவை?
6. What are consideration to decide the key customers?  
முக்கிய நுகர்வோர் என்று தீர்மானிக்க உதவும் விஷயங்கள் யாவை?

IN BBA → Customer Relationship Management -

7. Write a short note on quality circle.  
தர சமூற்சியைப் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.
8. Mention the names of different types of customers.  
வாடிக்கையாளர்களின் பல்வேறு வகைகளின் பெயர்களைக் குறிப்பிடுக.
9. State any three advantages of customer loyalty.  
வாடிக்கையாளருக்கு நேர்மையாக இருப்பதன் மூலம் ஏதேனும் மூன்று நன்மைகளை குறிப்பிடுக.
10. What is the need for complaint redressal forum?  
குறை தீர்ப்போர் மையத்தின் தேவை என்ன?
11. What do you mean by Gap Analysis?  
இடைவெளி பாகுபடுத்தல் என்றால் என்ன?
12. What is meant by market segmentation?  
சந்தையியல் பகுதி பிரித்தல் என்றால் என்ன?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the downward and upward communication by means of a diagram.  
மேல்நோக்கி மற்றும் கீழ்நோக்கி செல்லும் தகவல் பரிமாற்றத்தை வரைபடத்துடன் விவரி.

14. What do you mean by customer acquisition cost?  
வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்துதல் செலவு என்றால் என்ன?
15. Explain how banker customer relationship is retained.  
வங்கியர் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு எவ்வாறு தக்க வைத்துக் கொள்கின்றனர் என்பதை விளக்குக.
16. How do you classify the customer?  
நுகர்வோர் எவ்வாறு வகைப்படுத்தப்படுகின்றனர்?
17. Explain the concept of service recovery.  
சேவை திரும்பப் பெறுதல் கருத்தை விவரி.
18. What is customer retention? State its levels.  
வாடிக்கையாளர் தக்க வைத்துக் கொள்ளுதல் என்றால் என்ன? அதனுடைய பல்வேறு படிகளை கூறுக.
19. Explain the review procedure of customer satisfaction.  
வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கான ஆய்வு நடைமுறையை விளக்கவும்.