

UG-613

BBM-34

**B.Com. DEGREE EXAMINATION —
JUNE, 2010.**

Third Year

Bank Management

**BANK MANAGEMENT/CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)**

Time : 3 hours

Maximum marks : 75

SECTION A — (3 × 5 = 15 marks)

Answer any THREE questions.

1. What is communication?

தகவல் தொடர்பு என்றால் என்ன?

2. What is CRM?

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை என்றால் என்ன?

3. State quality circle.

தரவட்டம் பற்றி குறிப்பிடு.

4. Define Ombudsman.

Ombudsman-விவரி.

5. What is market segment?

சந்தை பிரிவு என்றால் என்ன?

SECTION B — (4 × 15 = 60 marks)

Answer any FOUR questions.

6. Explain the different types of communications.

தகவல் தொடர்பின் பல்வேறு வகைகளை விளக்கு.

7. Explain the barriers to communication.

தகவல் தொடர்பின் தடைகளை விவரி.

8. What are the advantages of CRM?

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மையின் நன்மைகள் யாவை?

9. What are the elements of a good banking correspondence?

ஒர் சிறந்த வங்கி கடிதத் தொடர்பின் கூறுகள் யாவை?

10. Draft a suitable reply to a customer who has complained that the quality of paint supplied to him was not upto the mark.

குறையுள்ள வர்ண கலவை பெற்ற வாடிக்கையாளரின் புகார் கடிதத்திற்கு பொருத்தமான பதில் கடிதம் வரைக.

11. Explain the redressal methods for customer complaint.

வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு தீர்வு காணும் வழி முறைகளை விவரி.

12. How to evaluate the customer satisfaction? Discuss.

வாடிக்கையாளரின் மனநிறைவு பற்றி அறிவது எவ்வாறு? விவாதி.
