

A SURVEY ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE LIFE ASSURANCE BUSINESS



FCM404



Project Report
Library - EUSL

BY

**MISS. NAGARAJAH KOHILA
INDEX NO: MS – 04,**

A dissertation submitted to the Faculty of Commerce and Management,
Eastern University, Sri Lanka, as a partial fulfillment of the requirement
of the Bachelor of Business Administration Degree (B.B.A)

**DEPARTMENT OF COMMERCE
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY
SRI LANKA
2000**

ஸ்ரூபாக்கம்

	பக்கம்
நன்றியுரை	V
முன்னுரை	Vi
பொருளாக்கம்	Vii - ix
அட்டவணை விபரம்	X
வரையடி விபரம்	X
அத்தியாயம் - 01 : அறிமுகம்	1 - 10
1.1 ஆய்வின் அறிமுகம்	2 - 4
1.2 ஆய்விற்கான பிரச்சினை	4
1.3 ஆய்விற்கான விளை	4
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்	4
1.5 எண்ணக்கருவாக்கமும் கருதுகோளும்	5
1.6 ஆய்வு முறை	6
1.6.1 தகவல் சேகரிப்பு	6
1.6.2 தகவல் பகுப்பாய்வு	7
1.6.3 தரவு மதிப்பீடு	7
தனிநபர் திருப்தி	8
மொத்த மாதிரி	8
தனிநபர் பூரண திருப்தி	9
1.7 எடுகோளும் வரையறைகளும்	10
அத்தியாயம் - 02 : நூலாய்வு	11 - 40
2.0 சந்தைப்படுத்தலின் கோட்பாடு	12
2.1 சேவை சந்தைப்படுத்தல் என்றால் என்ன?	12
2.2 நுகர்வோரின் கொள்வனவு நடத்தையில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் காரணிகள்	13
2.3 நுகர்வோர் கொள்வனவு தீர்மான செய்முறை	17
2.4 சந்தைப்படுத்தல் கல்வை	18
2.5 காப்புறுதி	22
2.6 காப்புறுதியின் முக்கியத்துவம்	23
2.7 காப்புறுதி ஒப்பந்தம் அல்லது பூட்கை	24
2.8 காப்புறுதி கட்டண அளவை தீர்மானிக்கும் காரணிகள்	25
2.9 காப்புறுதி ஒப்பந்தத்துடன் தொடர்புடையோர்	25
2.10 காப்புறுதி கோட்பாடு	26
2.11 காப்புறுதி செய்யும் உரிமை	26
2.12 காப்புறுதி உரிமை ஒன்றில் காணப்பட வேண்டிய விடயங்கள்	27
2.13 நட்டச்சட்டுத் தத்துவம்	28
2.14 நட்டச்சடி வழங்கும் முறை	28
2.15 பதிலாள் வைத்தல் தத்துவம்	29
2.16 அண்மீய காரணம்	29

அத்தியாயம் - 05 : தரவுப் பகுப்பாய்வும் மதிப்பீடும்	93 - 105
5.1 தனிநபர் விபரப் பகுப்பாய்வு	94
5.2 முன்று பரிமாணங்களில் இருந்தான் தரவுப் பகுப்பாய்வு	99
5.3 முழு மாதிரியின் பகுப்பாய்வு	103
5.4 ஒரே நோக்கில் முன்று பகுப்பாய்வு	104
5.5 தனிநபர் பூரண திருப்திக்கான பகுப்பாய்வு	105
 அத்தியாயம் - 06 : விதந்துறைப்பு	106 - 117
6.1 தனிநபர் தகவல் பற்றிய விதந்துறைப்புக்கான காரணிகள்	107
6.2 வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கான காரணிகள்	110
6.2.1 தனிப்பட்ட நலன்கள்	110
6.2.2 எதிர்கால எதிர்பார்ப்பு	112
6.2.3 நிறுவனம் வழங்குகின்ற சேவை	115 - 117
 அத்தியாயம் - 07 : தீர்மானமும் சிபார்கம்	118 - 122
7.1 தீர்மானம்	119
7.2 சிபார்க	119
7.3 அமுல்படுத்தல்	121 - 122
 உசாத்துணை நூல்களும், சஞ்சிகைகளும் பின்னினைப்புக்கள்	123 1 - viii