

PERMANENT REFERENCE

**STRATEGIES FOR IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION  
ON THE SERVICES OF THE  
HATTON NATIONAL BANK LIMITED  
IN THE BATTICALOA DISTRICT.**



**MISS. SATHIYAVANI KUNANAYAGAM**



FCM185



Project Report  
Library - EUSL

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

1997.

001.403321  
SAT

## உள்ளடக்கம்

நன்றியுரை

பக்கம்

அத்தியாயம் – I

ஆய்வு அறிமுகம்

1-6

அத்தியாயம் – II

நூலாய்வு

7-36

அத்தியாயம் – III

ஹட்டன் நஷனல் வங்கியும், மட்டக்களம்பு  
நகரக்கிளையும்.

37-71

அத்தியாயம் – IV

ஹட்டன் நஷனல் வங்கியின் சேவைகள் மீதான  
உள்ளக ரீதியான சாதக, பாதகமான அம்சங்கள்

72-78

அத்தியாயம் – V

ஹட்டன் நஷனல் வங்கியின் சேவைகள் மீதான  
வெளியக ஆய்வு

79-88

அத்தியாயம் – VI

ஹட்டன் நஷனல் வங்கியின் சேவை மீதான  
தந்திரோபாய உருவாக்கமும் அவற்றை மதிப்பீடு  
செய்தலும்.

89-95

References

95

Bibliography

96