

Roll No.

Total No. of Questions—10] [Total No. of Printed Pages—8

A-865-XII-2325

RETAIL
(Theory)
(Level-IV)

(Hindi & English Versions)

Time Allowed—3 Hours . Maximum Marks—40

परीक्षार्थी यथासम्भव अपने शब्दों में ही उत्तर दें।

Candidates are required to give their answers

in their own words as far as practicable.

प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

Marks allotted to each question are indicated

against it.

विशेष निर्देश :

Special Instructions :

- (i) प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न-संख्या प्रश्न-पत्र पर दर्शाई गई है, उत्तर-पुस्तिका पर वही प्रश्न-संख्या लिखना अनिवार्य है।

While answering your Questions, you must indicate on your Answer-book the same Question No. as appears in your Question Paper.

- (ii) उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।
Do not leave blank page/pages in your Answer-book.

- (iii) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

- (iv) उत्तर संक्षिप्त एवं तर्क संगत होने चाहिए।

Answer should be brief and to the point.

- (v) खण्ड-क में दिए गए बहुविकल्पीय प्रश्नों के उत्तर उत्तरपुस्तिका में दी गई OMR Sheet पर ही दीजिए।

All questions given in Section-A (Multiple Choice Questions) are to be attempt on OMR sheet provided with Answer book.

- (vi) 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20 से 40 शब्दों में तथा
3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 40 से 60 शब्दों में दीजिए।

Answer the questions of 2 marks in 20
to 40 words and of 3 marks in 40 to
60 words.

खण्ड-क/SECTION-A

नोट : प्रश्न संख्या 1 से 8 तक में दिए गए बहुविकल्पीय प्रश्नों
में से एक सही विकल्प का चुनाव कीजिए:

Note : Q. Nos. from 1 to 8 Multiple Choice
questions, select the correct option from the
given alternatives. 8×1=8

1. ग्राहकों की समस्याओं को प्रभावी ढंग से निपटाने की कुंजी क्या है?
- (a) एक जल्दी और प्रभावी समाधान प्रदान करना
 - (b) सहानुभूति और समझ दिखाने के लिए
 - (c) समस्या का दस्तावेजीकरण करना और उसका पालन करना
 - (d) उपरोक्त सभी।

What is the key to handling Customer problems effectively ?

- (a) To provide quick and efficient solution
- (b) To show empathy and understanding
- (c) To documents the problem and follow up
- (d) All of the above.

2. EPFO का पूरा नाम लिखिए।
- (a) कर्मचारी व्यक्तिगत निधि संगठन
 - (b) कर्मचारी भविष्य निधि संगठन
 - (c) कर्मचारी सुरक्षा निधि संगठन
 - (d) इनमें से कोई नहीं।

Write the full form of EPFO.

- (a) Employee's Personal Fund Organization
 - (b) Employee's Provident Fund Organization
 - (c) Employee's Protective Fund Organization
 - (d) None of these.
3. रिटेलर ग्राहक की जानकारी एकत्र करने और संग्रहित करने के लिए ----- का उपयोग कर सकते हैं।
- (a) पूछताछ
 - (b) वारंटी कार्ड
 - (c) प्रतिक्रिया
 - (d) उपरोक्त सभी।

Retailer can use to collect and store Customer Information.

- (a) Enquiries
 - (b) Warranty Card
 - (c) Feedback
 - (d) All of the above.
4. उत्पीड़न है?
- (a) अपमान
 - (b) अमानवीय व्यवहार
 - (c) अनचाही गतिविधि
 - (d) उपरोक्त सभी।

Harassment is :

- (a) Insult (b) Inhuman Behaviour
(c) Unwanted Activity
(d) All of the above.

5. सक्रिय श्रवण में शामिल है:

- (a) नेत्र सम्पर्क (b) प्रतिक्रिया
(c) सुनना (d) उपरोक्त सभी।

Active listening includes :

- (a) Eye contact (b) Feedback
(c) Listening (d) All of the above.

6. प्रशान्त सुरभि के लिए कार्य करता है, जो कि एक व्यवसायिक महिला है। प्रशान्त एक है -----

- (a) उद्यमी (b) व्यवसायी
(c) कुशल कामगार (d) इनमें से कोई नहीं।

Prashant works for Surbhi, who is a Business women. Prashant is a/an

- (a) Entrepreneur (b) Businessman
(c) Skilled worker (d) None of these.

7. किसी दस्तावेज को प्रिंट करने की शॉर्ट-कट कुंजी क्या है?

- (a) Ctrl + V (b) Ctrl + P
(c) Ctrl + S (d) Ctrl + B.

What is the short-cut key to print a Document ?

- (a) Ctrl + V (b) Ctrl + P
(c) Ctrl + S (d) Ctrl + B.

8. प्रतिक्रिया से ग्राहकों का ----- से मदद मिलती है।

- (a) गैवाने (b) बनाए रखने
(c) (a) और (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं।

Feedback helps to the Customers.

- (a) Loose (b) Retain
(c) Both (a) and (b) (d) None of these.

खण्ड-ख/SECTION-B

9. निम्नलिखित में से किन्हीं दस प्रश्नों के संक्षेप में उत्तर दीजिए:

Answer any ten of the following questions in brief: 10×2=20

(i) बदलाव का क्या अर्थ है?

What is the meaning of Change ?

(ii) खुदरा क्षेत्र में ग्राहक संतुष्टि के क्या लाभ हैं?

What are the benefits of Customer satisfaction in Retail sector ?

(iii) रैफरल को परिभाषित कीजिए।

Define Referral.

- (iv) रिटेलिंग से भविष्य की क्या संभावनाएँ हैं?
What are the Career prospects in Retailing?
- (v) ओपन एंडेड प्रश्न से आप क्या समझते हो?
What do you understand by Open Ended Question?
- (vi) क्रॉस बिक्री क्या है?
What is Cross selling?
- (vii) पर्यावरण को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए।
Explain the factors which effects the Environment.
- (viii) विशेषण किसे कहते हैं? उदाहरण सहित लिखिए।
What is Adjective? Write with example.
- (ix) बुलीइंग क्या है?
What is Bullying?
- (x) व्यक्तिगत स्वच्छता को अपने शब्दों में परिभाषित कीजिए।
Define Personal hygiene in your own words.
- (xi) कर्मचारी प्रशिक्षण से आप क्या समझते हैं?
What do you understand by Employee training?

खण्ड-ग/SECTION-C

10. निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दीजिए :

Answer any **four** of the following questions in brief:

4×3=12

- (i) CRM और E-CRM में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

Explain the difference between CRM and E-CRM.

- (ii) ग्राहक बातचीत के लाभों का वर्णन कीजिए।

Explain the benefits of Customer negotiation.

- (iii) ग्राहक सेवा जानकारी एकत्र करने के विभिन्न तरीके क्या हैं?

What are the different ways to collecting Customer Service Information ?

- (iv) आत्म-विश्वास क्या है? आत्म-विश्वासी लोगों के गुणों की व्याख्या कीजिए।

What is Self-confidence ? Explain the qualities of Self-confidence people.

- (v) बिक्री सहयोगी के लिए आवश्यक कौशल क्या है?

What are the skills required for Sales Associated ?