

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5752

Series : SS-March/2022

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level - 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : **2½ hours**

[Maximum Marks : **60**]

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 42 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 42 questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

The Code No. on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।

Don't leave blank page/pages in your answer-book.

- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।

Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.

- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।

Candidates must write their Roll Number on the question paper.

- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

Attempt all questions.

(ii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[**Essay Type Questions**]

1. स्टोर के सुरक्षा मुद्दों के मूल्यांकन के लिए ध्यान रखने वाली मुख्य बातों का वर्णन कीजिए।

6

Discuss the factors to be kept in mind when evaluating the security issues of the store.

अथवा

OR

एक अच्छे निष्ठापूर्ण कार्यक्रम की विशेषताएँ बताइए।

Explain the features of a good loyalty program.

2. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले कारकों का उल्लेख कीजिए।

6

Explain the factors affecting active listening.

अथवा

OR

सकारात्मक व्यवहार में सहायक तरीकों का वर्णन कीजिए।

Explain the techniques helpful in maintain a positive attitude.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[**Short Answer Type Questions**]

3. उद्यमिता की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

3

Explain the features of entrepreneurship.

4. जोखिम के प्रकार बताइए। 3

What are the types of risks ?

5. उपभोक्ता की साख योग्यता का निर्धारण कैसे करेंगे ? 3

How will you determine the credit worthiness of the customers ?

6. दिखावट के विभिन्न मापदण्डों का वर्णन कीजिए। 3

Explain the various standards of appearance.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. सामूहिक कार्य से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by team work ?

8. वेशभूषा संहिता क्या है ? 1

What is dress code ?

9. अभिप्रेरणा क्या है ? 1

What is motivation ?

10. तनाव का क्या अर्थ है ? 1

What is meant by stress ?

11. समूह नेता का कोई एक उत्तरदायित्व बताइए। 1

State any **one** responsibility of team leader.

12. रिटेल शॉप में अग्नि जोखिम का एक कारण लिखिए। 1

Write **one** reason of fire hazard in a retail shop.

13. प्रशिक्षणार्थी सहायक से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by trainer associate ?

14. ऑनलाइन क्रय क्या है ? 1
 What is online purchasing ?
15. निष्ठापूर्ण स्कीम का कोई एक उदाहरण दीजिए। 1
 Give any **one** example of loyalty schemes.
16. सोशल मीडिया का उदाहरण दीजिए। 1
 Give an example of social media tools.
17. CRM की परिभाषा दीजिए। 1
 Define CRM.
18. उधार बिक्री क्या है ? 1
 What is credit sale ?
19. वारन्टी से क्या अभिप्रायः है ? 1
 What is meant by warranty ?
20. उधार सीमा का क्या अर्थ है ? 1
 What is meant by credit limit ?
21. साख योग्यता क्या है ? 1
 What is credit worthiness ?
22. शारीरिक भाषा का उदाहरण दीजिए। 1
 Give an example of body language.
23. उपभोक्ता सेवा क्या है ? 1
 What is customer service ?
24. लिंग आधारित (सेक्सुअल) उत्पीड़न क्या है ? 1
 What is sexual harassment ?

25. प्रस्तुतीकरण सॉफ्टवेयर क्या है ?

1

What is presentation software ?

26. सन्देशवाहन से क्या अभिप्रायः है ?

1

What is meant by communication ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

27. भाषा सीखने के लिए, निम्न में से कौन-सा कौशल आवश्यक है ?

1

- | | |
|-----------|------------|
| (a) सुनना | (b) बोलना |
| (c) पढ़ना | (d) ये सभी |

Which of the following skill is required to learn language ?

- | | |
|---------------|------------------|
| (a) Listening | (b) Speaking |
| (c) Reading | (d) All of these |

28. निम्न में से कौन-सा सक्रिय सुनने से संबंधित है ?

1

- | | |
|-----------------|-----------------|
| (a) आँख मिलाना | (b) हाव-भाव |
| (c) प्रतिक्रिया | (d) उपरोक्त सभी |

Which of the following is concerned with active listening ?

- | | |
|-----------------|----------------------|
| (a) Eye contact | (b) Gestures |
| (c) Feedback | (d) All of the above |

29. रिटेल सहायक निम्न में से किससे प्रभावित हो सकते हैं ?

1

- | | |
|-------------------|-----------------|
| (a) मोच | (b) मरोड़ |
| (c) काम का दोहराव | (d) उपरोक्त सभी |

Retail associates may be suffering from ?

- | | |
|------------------------|----------------------|
| (a) Sprains | (b) Strains |
| (c) Repetitive of work | (d) All of the above |

30. उपभोक्ता शिकायतें, निम्न में से किस कारण पैदा होती है ? 1

Grievances arises due to which of the following ?

- (a) Customers long waiting time for purchasing
 - (b) Disrespect the customer
 - (c) Proper communication
 - (d) None of these

31. संकेताक्षर (RFI) को पूरा कीजिए। 1

Complete the abbreviation RFI.

32. निम्न में से किस केस में रिपोर्टिंग करना जरूरी है ? 1

- (a) डकैती (b) कर्मचारियों द्वारा चोरी
(c) सुरक्षा में छेद (d) उपरोक्त सभी

In which of the following issues reporting is necessary ?

- (a) Robbery
 - (b) Employee theft
 - (c) Security breaches
 - (d) All of the above

33. रिपोर्टिंग निम्न में से किस उदाहरण द्वारा प्रदर्शित होती है ? 1

- (a) कानूनी स्थिति (b) स्टोर कार्यविधि
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

The reporting can be depicted through the following example :

34. संकेताक्षर CCTVs का पूरा रूप लिखिए। 1

Write full form of abbreviation CCTVs.

35. डिजिटल हस्ताक्षर ऑनलाइन रिटेलिंग में सहायक है। (सत्य/असत्य) 1
 Digital signatures are helpful in online retailing. (**True/False**)
36. रिबेट (छूट) निष्ठापूर्ण स्कीम का एक उदाहरण है। (सत्य/असत्य) 1
 Rebate is **an** example of loyalty programme. (**True/False**)
37. निम्न में से कौन-सा लायल्टी स्कीम के लिए सूचनाओं का माध्यम है ? 1
 (a) इंटरनेट (b) सदस्यों का सुझाव
 (c) बाजार अनुसंधान (d) उपरोक्त सभी
 Which of the following is a source of information for loyalty schemes ?
 (a) Internet (b) Member's suggestions
 (c) Market research (d) All of the above
38. निम्न में से कौन-सा लायल्टी कार्यक्रमों के लिए प्रचार का माध्यम है ? 1
 (a) सोशल मीडिया (b) व्यक्तिगत सम्पर्क
 (c) प्रिन्ट मीडिया (d) उपरोक्त सभी
 Which of the following is method of propagating loyalty programmes ?
 (a) Social Media (b) Personal Interaction
 (c) Print Media (d) All of the above
39. E-CRM, तेज विश्वसनीय है। (सत्य/असत्य) 1
 E-CRM is quick and reliable. (**True/False**)
40. उपभोक्ता को खोजना कहलाता है : 1
 (a) उपभोक्ता (b) नाचना
 (c) पूर्वेक्षण (d) उपरोक्त सभी
 Searching for customers is called :
 (a) Customer (b) Dancing
 (c) Prospecting (d) All of the above

41. उच्च क्रेडिट स्कोर प्रदान करता है :

1

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| (a) अधिक साख योग्यता | (b) मध्यम साख योग्यता |
| (c) कम साख योग्यता | (d) उपरोक्त में से कोई नहीं |

A high credit score provides :

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| (a) High credit worthiness | (b) Medium credit worthiness |
| (c) Low credit worthiness | (d) None of the above |

42. निम्न में से कौन-सा विक्रय के अनुबन्ध के लिए आवश्यक है ?

1

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| (a) सम्पत्ति का हस्तांतरण | (b) माल |
| (c) (a) तथा (b) दोनों | (d) इनमें से कोई नहीं |

Which of the following is an essential for contract of sale ?

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| (a) Transfer of property | (b) Goods |
| (c) Both (a) and (b) | (d) None of these |