

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 238

Series : SS/Annual-2023

Roll No.

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

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : 2:30 hours]

[Maximum Marks : 60]

- क्रपया 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 छात्र 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.

- क्रपया 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।
Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.
- 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.***

सामान्य निर्देश :

General Instructions :

(i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.



(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दर्शाये गये हैं।

Marks of each question are indicated against it.

(iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

(निबन्धात्मक प्रश्न)
(Essay Type Questions)

1. उपभोक्ता की समस्याओं को पहचानने के विभिन्न साधन कौन-कौन-से हैं ?

6

What are the different sources of identifying customer's problems ?

अथवा

OR

उपभोक्ता से प्रतिपुष्टि प्राप्त करने के क्या लाभ हैं ?

What are the benefits of getting feedback from customers ?

(3)

238

6

- 2.** उपभोक्ता सेवाओं की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।
Discuss the features of Customer Services.

अथवा
OR

सफल उद्यमी के गुणों का वर्णन कीजिए।
Explain the qualities of a successful entrepreneur.

(लघु उत्तरीय प्रश्न)
(Short Answer Type Questions)

- 3.** उपभोक्ता सम्बन्ध प्रबन्धन क्या है ?
What is CRM ?
- 4.** रिटेल सेवाओं के प्रकार बताइए।
State the types of Retail Services.
- 5.** दिखावट के मानक क्या हैं ?
What is standard of appearance ?



- 6.** सक्रिय श्रवण क्या है ?
What is active listening ?

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)
(Very Short Answer Type Questions)

- 7.** उद्यमी कौन है ?
Who is Entrepreneur ?
- 8.** उपभोक्ता प्रतिरक्षण क्या है ?
What is Customer retention ?
- 9.** E-CRM क्या है ?
What is E-CRM ?

(4)

238

- 10.** सुविधाजनक वस्तुओं का उदाहरण दीजिए। 1
Give an example of Convenience Products.
- 11.** Facebook क्या है ? 1
What is Facebook ?
- 12.** नेत्र सम्पर्क क्या है ? 1
What is Eye Contact ?
- 13.** वाक्य क्या है ? 1
What is Sentence ?
- 14.** आत्म-जागरूकता क्या है ? 1
What is Self Awareness ?
- 15.** व्यक्तित्व से क्या अभिप्राय है ? 1
What is meant by Personality ?
- 16.** महिला उद्यमी कौन है ? 1
Who is Woman Entrepreneur ?
- 17.** रेफरल क्या है ? 1
What is Referrals ?
- 18.** उपभोक्ता प्रतिपुष्टि क्या है ? 1
What is Customer Feedback ?
- 19.** स्टार्टअप क्या है ? 1
What is Startup ?
- 20.** उपभोक्ता उम्मीदों से क्या अभिप्राय है ? 1
What is meant by Customer Expectations ?

238

- 21.** सन्देश क्या है ? 1
What is Message ?
- 22.** कायिक भाषा क्या है ? 1
What is Body Language ?
- 23.** हरित जॉब क्या है ? 1
What is Green Job ?
- 24.** पारस्परिक कौशल क्या है ? 1
What is Interpersonal Skills ?
- 25.** ऑनलाइन सर्वे क्या है ? 1
What is Online Survey ?
- 26.** संगठनात्मक वातावरण क्या है ? 1
What is Organization Climate ?



(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)
(Objective Type Questions)

- 27.** बिक्री सहायक को उपभोक्ता की शिकायतें ध्यान से चाहिए। (खाली स्थान भरें) 1
Sales associates should to customer's complaints carefully.
(Fill in the blank)
- 28.** CRM केन्द्रित है : 1
(A) प्रबन्ध (B) उपभोक्ता
(C) लेनदार (D) उपरोक्त सभी
- CRM is focussed to :
(A) Management (B) Customer
(C) Creditor (D) All of the above

29. निम्न में से कौन-सा रिटेलर द्वारा उपभोक्ता शिकायतों को पहचानने का साधन **नहीं** है ? 1

- (A) बिक्री सहायक की प्रतिपुष्टि (B) उपभोक्ता मीटिंग
(C) सामाजिक समूह (D) कार्यकारी सभा

Which one of these is **not** a source of identifying customer problems by the retailer ?

- (A) Feedback of sales associate (B) Customer meeting
(C) Social group (D) Executive meeting

30. बिक्री सहायक को दूसरे कर्मचारियों, नीतियों एवं कार्यविधियों पर उंगली उठानी चाहिए। (सत्य/असत्य) 1

Sales associate should point out the fingers at other employees, policies & procedures. (True/False)

31. समस्याओं को रिटेलर को उपभोक्ता का बनाने के अवसर के रूप में लेना चाहिए। 1

(खाली स्थान भरें)

A problem might give retailer an opportunity to increase customer

(Fill in the blank)



32. अधिकारों का बहाव की ओर होता है। 1

Authority flows from

(खाली स्थान भरें)

(Fill in the blank)

33. कई बार बिक्री सहायक, उपभोक्ता जरूरतों को पूरा करने में समर्थ **नहीं** होता है। (सत्य/असत्य) 1

Sometimes sales associates will **not** be able to meet a customer's need at all.

(True/False)

34. एक मुफ्त सोशल साइट है। 1

- (A) फेसबुक (B) ई-मेल
(C) टेलीफोन (D) उपरोक्त सभी

..... is a free social site.

- (A) Facebook (B) E-mail
(C) Telephone (D) All of the above

35. प्रतिपुष्टि मदद करता है :

- (A) उपभोक्ताओं को बनाए रखने में
 (C) (A) तथा (B) दोनों
- (B) उपभोक्ता खोने में
 (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Feedback helps in :

- (A) To retain customers
 (C) Both (A) and (B)
- (B) To loose customers
 (D) None of the above

36. सुविधाजनक वस्तुओं को खरीदने में उपभोक्ता ज्यादा समय **नहीं** लगाता।

(सत्य/ असत्य)

Customer do **not** take much time to purchase convenience products.

(True/ False)

37. निम्न में से कौन-सी उपभोक्ता सेवा **नहीं** है ?

- (A) उपभोक्ता सूचना प्रदान करना
 (B) विक्रयोपरान्त सूचना देना
 (C) उपभोक्ता सूचना संग्रहण
 (D) उपरोक्त सभी



Which one of these does **not** mean customer service ?

- (A) Provide customer information
 (B) Provide after sale information
 (C) Storing customer information
 (D) All of the above

38. सेवा गुणवत्ता में शामिल है, रणनीतियाँ, कार्यविधियाँ एवं निष्पादन

- (A) प्रबन्ध (B) सूचना प्रणाली
 (C) सम्प्रेषण (D) उपरोक्त सभी

Service quality include strategies, procedures and performance

- (A) Management (B) Information System
 (C) Communication (D) All of the above

39. उपभोक्ता मीट केन्द्रित होती है :

- (A) उपभोक्ता प्रतिपुष्टि पर
(C) कार्यकारी प्रतिपुष्टि पर
- (B) रिटेलर प्रतिपुष्टि पर
(D) उपरोक्त सभी

Customer meet is focussed on :

- (A) Customer feedback
(C) Executives feedback
- (B) Retailer feedback
(D) All of the above

40. आदर्श सन्देश की विशेषताएँ हैं :

- (A) स्पष्ट
(C) शुद्धता
- (B) संक्षिप्त
(D) उपरोक्त सभी

The characteristics of an ideal message are :

- (A) Clear
(C) Accurate
- (B) Concise
(D) All of the above

41. CNG का पूर्ण रूप लिखिए।

Write full form of CNG.



42. दूसरों के साथ काम करने की योग्यता कहलाती है। (संगठनात्मक कौशल/पारस्परिक कौशल) 1

The ability to work with others is

(Organizational Skill/Interpersonal Skill)