

**Term - II (Level - III)**

**Class – 12th**

**Subject – Retail**

**Time : 3 hours**

**M.M. : 40**

- (i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.

परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।

- (ii) Marks allotted to each question are indicated against it.

प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**विशेष निर्देश (Special Instructions) :-**

- (i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.

प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।

- (ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.

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

- (iii) All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- (iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.

उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

- (v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 60-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20-40 शब्दों में एवं 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 60-90 शब्दों में दीजिए।

**Q.1. Answer the following questions :  $5 \times 1 = 5$**

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) Ways of getting customers feedback are :

- (i) Talking to customers and feedback form  
(ii) Call customer regularly and customer survey

(iii) Both (i) and (ii)

(iv) None

ग्राहकों की प्रतिक्रिया जानने के तरीके हैं :

- (1) ग्राहकों से बात करना और फीडबैक फार्म  
(2) ग्राहकों से नियमित रूप से बात करना और ग्राहक सर्वे  
(3) उपरोक्त दोनों  
(4) कोई नहीं

(b) Which method will help for expansion business in other geographical areas ?

- (i) Social Media
- (ii) Talking to cutomers
- (iii) Survey organizations
- (iv) All of the above

अन्य भौगोलिक क्षेत्रों में व्यवसाय के विस्तार में कौन सी विधि सहायक होगी ?

- (1) सोशल मीडिया
- (2) ग्राहकों से बात करना
- (3) सर्वेक्षण संगठन
- (4) उपरोक्त सभी

(c) Time Management includes :

- (i) Planning                      (ii) Setting goal
- (iii) Team work                (iv) All of the above

समय प्रबंधन में शामिल है :

- (1) योजना                      (2) लक्ष्य निर्धारण
- (3) टीमवर्क                    (4) उपरोक्त सभी

(d) The services of retailer to customers are :

- (i) Provide credit facility
- (ii) Bring new product

(iii) Good customer service and service improvement

(iv) All of the above

रिटेलर की ग्राहकों के लिए सेवाएँ हैं:

- (1) उधार सुविधा देना
- (2) नए उत्पाद लाना
- (3) अच्छी ग्राहक सेवा और सेवा सुधार
- (4) उपरोक्त सभी

(e) The full form of POS is :

- (i) Point of sale
- (ii) Position of sale
- (iii) Power of sale
- (iv) None of these

POS का पूरा नाम है :

- (1) प्वाइंट ऑफ सेल
- (2) पोजीशन ऑफ सेल
- (3) पॉवर ऑफ सेल
- (4) इनमें से कोई नहीं

Q.2. Answer the following questions :     $10 \times 2 = 20$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What is customer satisfaction ?

ग्राहक संतुष्टि से क्या अभिप्राय है ?

(b) What are the services of retailer to whole saler ?

रिटेलर की थोक विक्रेता के लिए क्या सेवाएँ हैं ?

(c) What are the skills required for sales associate.

बिक्री सहयोगी के लिए आवश्यक कौशल क्या हैं।

(d) Write the difference between health and safety.

स्वास्थ्य और सुरक्षा में अंतर लिखें।

(e) What are interpersonal skills.

पारस्परिक कौशल क्या हैं ?

(f) What is customer service ?

ग्राहक सेवा क्या है ?

(g) How customer feedback is important for retail business ? Explain.

ग्राहक प्रतिक्रिया रिटेल व्यवसाय के लिए किस प्रकार महत्वपूर्ण है ? वर्णन करें।

(h) Explain the qualities of a successful entrepreneur.

एक सफल उद्यमी के गुणों की व्याख्या करें।

(i) Write a note on green job.

ग्रीन जॉब पर एक टिप्पणी लिखें।

(j) What is the meaning of change ?

बदलाव का क्या अर्थ है ?

Q3. Answer the following questions :  $5 \times 3 = 15$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) Explain the types of changes with diagram in detail.

बदलाव के प्रकारों का विस्तार से चित्र सहित वर्णन करें।

(b) What are the rights of employees at workplace? Explain.

कार्यस्थल में कर्मचारियों के क्या अधिकार हैं ? वर्णन करें।

(c) What is meaning of teamwork ? Also explain its features.

टीमवर्क का क्या अर्थ है ? इसकी विशेषताओं का वर्णन भी कीजिए।

(d) Explain the skills required to complete goals.

लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक कौशलों का वर्णन करें।

(e) Write a note on the following :

(i) Waste management

(ii) Stress management

निम्नलिखित पर एक टिप्पणी लिखिए :

(1) अपशिष्ट प्रबंधन

(2) तनाव प्रबंधन