

Term - II (Level - I)

Class – 9th

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 :

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) Material handling equipments are :

- (i) Bag (ii) Trolley
(iii) Forklift (iv) All of the above

सामग्री संचालन के उपकरण हैं :

- (1) थैला (2) ट्राली
(3) फोर्कलिफ्ट (4) उपरोक्त सभी

- (b) Tangible products are :

- (i) Book
(ii) Car
(iii) Mobile application
(iv) Both (a) and (b)

टेंजीबल उत्पाद है :

- (1) किताब (2) कार
- (3) मोबाइल एप्लीकेशन (4) (1) और (2) दोनों

(c) The full form of EFTPOS is :

- (i) Electronic funds transferred at point of sale
- (ii) Easy funds transferred at point of sale
- (iii) Electronic funds transport at point of sale
- (iv) None of these

EFTPOS का पूरा नाम है ?

- (1) इलेक्ट्रॉनिक फण्डस ट्रांसफरर्ड ऐट प्वाइंट ऑफ सेल
- (2) इजी फण्डस ट्रांसफर्ड ऐट प्वाइंट ऑफ सेल
- (3) इलेक्ट्रॉनिक फण्डस ट्रांसपोर्ट ऐट प्वाइंट ऑफ सेल
- (4) इनमें से कोई नहीं

(d) What is the full form of CNG ?

CNG का पूरा नाम क्या है ?

(e) Which is not an element of good customer services ?

- (i) Communication skills
- (ii) Art of listening to customers
- (iii) Argument with customer
- (iv) None of these

इनमें से कौन सा अच्छी ग्राहक सेवाओं का एक तत्त्व नहीं है ?

- (1) संचार कौशल
- (2) ग्राहकों को सुनने की कला
- (3) ग्राहकों के साथ बहस
- (4) इनमें से कोई नहीं

Q.2. Answer the following questions : 10 × 2 = 20

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What do you understand by delivery note ?

डिलीवरी नोट से आप क्या समझते हो ?

(b) Write a note on customer services.

ग्राहक सेवा पर एक टिप्पणी लिखें।

(c) What is entrepreneurship ?

उद्यमिता क्या है ?

(d) What is the meaning of customer expectation?

ग्राहक अपेक्षा का क्या अर्थ है ?

(e) What are the basic needs of customers ?

ग्राहकों की बुनियादी जरूरतें क्या हैं ?

(f) What is green skills ?

ग्रीन स्किल्स क्या है ?

(g) What is pollution ? Write the names of types of pollution.

प्रदूषण क्या है ? इसके प्रकारों के नाम लिखिए।

(h) Differentiate between customer and consumer.

ग्राहक और उपभोक्ता में अंतर लिखें।

(i) What are the precautions to be taken by female staff at workplace ?

कार्यस्थल में महिला कर्मचारियों को क्या-क्या सावधानियाँ बरतनी चाहिए ?

(j) What is internal packing note ?

आंतरिक पैकिंग नोट क्या है ?

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

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What is stock level ? Explain its different types.

भण्डारण स्तर क्या है ? इसके विभिन्न प्रकारों का वर्णन करें।

(b) What are the elements of customer services?

ग्राहक सेवाओं के क्या तत्व होते हैं ?

(c) Explain the qualities of a successful entrepreneur.

एक सफल उद्यमी के गुणों का वर्णन करें।

(d) What are the customer expectations from retailer ?

ग्राहक की रिटेलर से क्या अपेक्षाएँ होती हैं ?

(e) Write a note on the following :

(i) Floor plan

(ii) Procedure for checking stock levels

निम्नलिखित पर एक टिप्पणी लिखें :

(1) फ्लोर योजना

(2) भण्डारण स्तर पर जाँच करने की प्रक्रिया