

रोल नं.

Roll No.

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

मुद्रित पृष्ठों की संख्या : 4
No. of printed pages : 4

147

447 (IPC)

2025

रिटेल (सैद्धान्तिक)

RETAIL (THEORY)

समय : 2 घण्टे]

[पूर्णांक : 30

Time : 2 Hours]

[Max. Marks : 30

- निर्देश : (i) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं। खण्ड-I में 5 प्रश्न तथा खण्ड-II में 13 प्रश्न हैं। सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(ii) प्रश्नों हेतु निर्धारित अंक उनके सम्मुख अंकित हैं।
(iii) प्रत्येक प्रश्न को ध्यानपूर्वक पढ़िये तथा समुचित उत्तर दीजिए।
(iv) प्रश्नपत्र में प्रत्येक बहुविकल्पीय प्रश्न के उत्तर में चार विकल्प दिये गए हैं। सही विकल्प अपनी उत्तर पुस्तिका में लिखिए।
(v) 1 अंक वाले अति लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 10 से 20 शब्दों में दीजिए।
(vi) 2 अंक वाले लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 40 से 60 शब्दों में दीजिए।
(vii) 3 अंक वाले दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 100 से 120 शब्दों में दीजिए।
(viii) इस प्रश्न-पत्र में समग्र पर कोई विकल्प नहीं है तथापि कतिपय प्रश्नों में आंतरिक विकल्प प्रदान किया गया है। ऐसे प्रश्नों में केवल एक विकल्प का ही उत्तर दीजिए।

- Note:** (i) There are two sections in this question paper. Section-I contains 5 questions and Section-II contains 13 questions. All questions are compulsory.
(ii) Marks allotted to the questions are mentioned against them.
(iii) Read each question carefully and answer to the point.
(iv) Four options are given in answer of each multiple choice question in the question paper. Write correct option in your answer book.
(v) Very short answer type questions carrying 1 mark to be answered in about 10 to 20 words.
(vi) Short answer type questions carrying 2 marks to be answered in about 40 to 60 words.
(vii) Long answer type questions carrying 3 marks to be answered in about 100 to 120 words.
(viii) There is no overall choice in this question paper, however, an internal choice has been provided in few questions. Attempt only one of the given choices in such questions.

खण्ड - I
(Section - I)

1. किस संगठन ने स्थायी विकास लक्ष्य बनाए हैं?

1

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| (i) संयुक्त राष्ट्र | (ii) राष्ट्र संघ |
| (iii) यूनिसेफ | (iv) विश्व स्वास्थ्य संगठन |

Which organization has created the sustainable development goals?

- | | |
|--------------------|--------------------------------|
| (i) United Nations | (ii) League of Nations |
| (iii) UNICEF | (iv) World Health Organization |

2. एक स्टील फैक्ट्री में बहुत सारे बर्तन बनाए जा रहे हैं। प्रबंधक को कई खराब टुकड़े मिलते हैं, जिन्हें छोड़ना पड़ता है। व्यक्ति कचरे को कैसे कम कर सकता है?

1

- (i) इसे कबाड़ी या स्क्रेप डीलर को दें
- (ii) इसे लैंडफिल साइट में डंप करें
- (iii) इसे उत्पादन लाइन पर वापस पिघलाने के लिए भेजें
- (iv) इसे बाजार में बेचे

In a steel factory, a lot of utensils are being made. The manager finds many defective pieces which have to be discarded. How can a person reduce waste?

- (i) Give it to the junk dealer or scrap dealer
- (ii) Dump it in a landfill site
- (iii) Send it back to the production line for melting
- (iv) Sell it in the market

3. सक्रिय होकर सुनना क्या है?

1

What is active listening?

4. परिवहन में ग्रीन जॉब्स कैसे मददगार हैं?

2

How do the green jobs help in transportation?

5. संचार कौशल क्या हैं? व्याख्या कीजिए।

3

What are communication skills? Explain.

खण्ड - II

(Section - II)

6. इनमें से कौन रिटेलर द्वारा ग्राहक की समस्या की पहचान करने का स्रोत नहीं है? 1
- (i) ब्रिकी सहयोगी की प्रतिक्रिया (ii) ग्राहक मिलन
(iii) सामाजिक समूह (iv) कार्यकारियों की बैठक
- Which one of these is not a source of identifying customer problem by the retailer?
- (i) Feedback of sales associate (ii) Customer meet
(iii) Social group (iv) Executives meet
7. ग्राहक सेवा बाहर और अन्दर शानदार ग्राहक सुविधाएँ प्रदान करती हैं: 1
- (i) ग्राहक को (ii) विक्रेता को
(iii) लेनदार को (iv) इनमें से कोई नहीं
- Customer service provide brilliant customer amenities outside and inside to the:
- (i) Customers (ii) Vendor
(iii) Creditors (iv) None of these
8. सीआरएम जरूरतों को समझने में सक्षम बनाता है। 1
- (i) मालिक की (ii) लेनदार की
(iii) ग्राहक की (iv) इनमें से कोई नहीं
- C.R.M. enables to understand the _____ needs.
- (i) Owners (ii) Creditors
(iii) Customers (iv) None of these
9. "ग्राहक को बेचे गये उत्पाद में आने वाली समस्याओं से निपटना" को निम्न में से किस गुणवत्ता में परिभाषित किया गया है? 1
- (i) आश्वासन (ii) वास्तविकता
(iii) विश्वसनीयता (iv) ये सभी
- "Dealing with the problems encountered in the product sold to the customer" is defined in which of following the quality?
- (i) Assurance (ii) Tangibility
(iii) Reliability (iv) All of these

10. सी0आर0एम0 का पूरा नाम क्या है? 1
What is the full form of C.R.M.?
11. ग्राहक सेवा का अर्थ क्या है? 1
What is the meaning of customer service?
12. ग्राहकों की वफादारी क्या है? 1
What is customer loyalty?
13. ग्राहक समस्या को हल करने के लिए फीडबैक के लाभों की व्याख्या कीजिए। 2
Explain benefits of feedback to solve customer problem.
14. बिक्री का अर्थ लिखिए। 2
Write meaning of sales.
15. व्यापार पर सेवा में परिवर्तन का प्रभाव लिखिए। 2
Write the impact of change in service on business.

अथवा/OR

- सेवा में सुधार के लिए क्या परिवर्तन चाहिए?
What changes need to improve service?
16. संगठित तरीके से समस्याओं से निपटने के क्या नियम हैं? 3
What are the rules for handling problems in an organized way?
17. डेटा के भंडारण का क्या महत्व है? 3
What is the importance of storage of data?
18. उपस्थिति और व्यवहार के लिए संगठन के मानकों की व्याख्या कीजिए। 3
Explain organization standards for appearance and behavior.

अथवा/OR

उपस्थिति और व्यवहार हेतु सावधानियाँ क्या हैं?

What are the precautions for appearance and behavior.
