

Roll No. _____	U-636			<b>D</b> SET/सेट
हायर सेकेण्ड्री मुख्य परीक्षा वर्ष - 2023 Higher Secondary Examination (Main) - 2023				
रिटेल <b>RETAIL</b> (Hindi & English Versions)				
Total Questions : 20	Total Printed Pages : 7+1 Blank	Time : 3 Hours	Maximum Marks : 100	

निर्देश :

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- (ii) प्रश्नों को सावधानी से पढ़कर उत्तर दें।
- (iii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दर्शाये हैं।
- (iv) प्रश्न क्रमांक 1 से 4 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं। प्रत्येक उपप्रश्न के लिए 1 अंक निर्धारित है।
- (v) प्रश्न क्रमांक 5 से 9 तक अतिलघु उत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 3 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 75 शब्द है।
- (vi) प्रश्न क्रमांक 10 से 15 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 150 शब्द है।
- (vii) प्रश्न क्रमांक 16 से 20 तक दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 7 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 200 शब्द है।

Instructions :

- (i) All questions are compulsory.
- (ii) Read the questions carefully and answer then.
- (iii) Marks of each question are indicated against it.
- (iv) Q. Nos. 1 to 4 are objective type questions. Each subquestion carries one mark.

(v) Q. Nos. 5 to 9 are very short answer type questions. Each question carries 3 marks. Word limit 75 words.

(vi) Q. Nos. 10 to 15 are short answer type questions. Each question carries 5 marks. Word limit 150 words.

(vii) Q. Nos. 16 to 20 are long answer type questions. Each question carries 7 marks. Word limit 200 words.

1 सही विकल्प चुनिये :

Choose the correct alternatives:

(क) इस विधि से बड़ी संख्या में व्यक्तियों तक तेजी से पहुँचा जाएगा।

(i) ग्राहकों से बात करना

(ii) सर्वेक्षण संगठन

(iii) सोशल मीडिया

(iv) उपरोक्त सभी

The method which will reach out to big number of persons rapidly is :

(i) Talking to customers

(ii) Survey organizations

(iii) Social Media

(iv) All the above

(ख) एक आदर्श संदेश की विशेषताएँ क्या हैं ?

(i) स्पष्ट

(ii) संक्षिप्त

(iii) सटीक

(iv) उपरोक्त सभी

What are the characteristics of an ideal message?

- (i) Clear
- (ii) Concise
- (iii) Accurate
- (iv) All of the above

(ग) निम्नलिखित में से कौन, व्यक्ति के व्यक्तित्व का वर्णन करने के लिए एक पैरामीटर नहीं है ?

- (i) आत्मविश्वास
- (ii) खुलापन
- (iii) तंत्रिकावाद
- (iv) सहमतता

Which of the following is not a parameter to describe an individual's personality?

- (i) Self-confidence
- (ii) Openness
- (iii) Neuroticism
- (iv) Agreeableness

(घ) ..... मुक्त सोशल साइट है।

- (i) फेसबुक
- (ii) ई-मेल
- (iii) टेलीफोन
- (iv) उपरोक्त सभी

.....is free social site.

- (i) Facebook
- (ii) Email
- (iii) Telephone
- (iv) All of the above

(ड) ग्राहक सेवा का तात्पर्य ..... की इच्छाओं और चाहतों को पूरा करना है।

- (i) रिटेलर
- (ii) थोक व्यापारी
- (iii) ग्राहक
- (iv) उपरोक्त सभी

Customer service refers to meeting the desires and wants of a .....

- (i) retailer
- (ii) Whole saler
- (iii) Customer
- (iv) All of the above

2 रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

Fill in the blanks:

(क) सेवा प्रदाता.....ग्राहकों के लिए काफी समय व्यतीत करते हैं।

Service providers spend considerable time to .....customers.

(ख) रिटेल स्टोर को ग्राहक से .....की सहमति लेनी होगी।

The retail store must seek .....consent from the customer.

(ग) स्टोर संचालन सहायक रिटेल आउटलेट का ..... पद है।

Store operations assistant is the..... post of retail outlet.

(घ) प्रेरणा शब्द .....से लिया गया है।

Motivation is derived from the word.....

(ड) ग्राहक के साथ हमेशा एक..... सौदा या डील करें।

Always make a .....deal with the customer.

3. सही जोड़ी बनाइये -

(अ)

(ब)

(क) ग्राहक क्या कह रहा है

(i) ग्राहक प्रतिक्रिया

(ख) क्लोरो-फ्लोरो कार्बन

(ii) हमेशा सुमें

(ग) .....की आलोचना न करें

(iii) वेबसाइट

(घ) ग्राहक की राय जानना

(iv) व्यक्तित्व

(ड) भुगतान पोर्टल

(v) सी.एफ.सी.

Match the correct pairs:

(A)

(B)

(a) What customers are telling

(i) Customer feedback

(b) Chlorofluoro carbons

(ii) Always Listen

(c) Do not take criticizing

(iii) Website

(d) Procedure of finding the customer's opinion

(iv) Personality

(e) Payment Portal

(v) CFC

4. सत्य/असत्य लिखिये :

Write True or False:

(क) आधुनिक दुनिया सूचना केंद्रित है।

Modern world is information-centric.

(ख) पारदर्शिता का अर्थ है अपने ग्राहकों का सामना करने के लिए तैयार रहें।

Transparency means ready to opposing with your customers.

(ग) रिटेल व्यवसाय व्यापार युग के सबसे बड़े मांग वाले व्यापारों में से एक है।

Retail occupation is one of the greatest demanding occupations of the business era. <https://www.mpboardonline.com>

(घ) संचार एक दो तरफा प्रक्रिया है।

Communication is a two-way process.

(ङ) इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल की स्थापना वर्ष 2001 में की गई थी।

The Indian Green Building Council was founded in the year 2001.

5. ग्राहक प्रोत्साहन क्या है ?

What is customer incentive ?

6. सक्रिय रूप से सुनने के प्रकार बताइए।

Explain the stages of active listening.

7. प्रेरणा का अर्थ समझाइए ।

Explain the meaning of motivation.

8. स्प्रेडशीट के घटकों के प्रकार बताइए।

Explain the types of a spreadsheet components.

9. ग्राहक प्रतिक्रिया से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by customer feedback?

10. ग्राहक को अपने साथ बनाए रखने के तरीके बताइए।

Explain the ways to retain customer.

11. संचार की प्रक्रिया से क्या तात्पर्य है ?

What is meant by process of communication?

12. सेवा सुधार में परिवर्तन के प्रकार बताइए।

Explain the changes to improve service.

13. एक कर्मचारी की जिम्मेदारियाँ क्या हैं ?

What are the responsibilities of an employee?

14. उद्यमियों के प्रकार बताइए।

Explain the types of entrepreneurs.

15. ग्राहकों की समस्याओं के प्रकार बताइए।

Explain the types of customers problems.

16. कर्मचारियों के अधिकार क्या हैं ?

What are the rights of employees?

17. बातचीत के लाभ कौन-कौन से हैं?

Which are the benefits of negotiation ?

18. ग्राहकों के लिए विभिन्न प्रकार की सेवाएँ समझाइए ।

Describe the different types of services for customers.

19 सी.आर.एम. कार्यान्वयन के लाभों की व्याख्या करें।

Explain the benefits of CRM implementation.

20 रिटेल फर्म पर सेवा में परिवर्तन के प्रभाव की व्याख्या कीजिए।

Explain the influence of change in service on the retail firm.