

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions - 42

V-105

No. of Printed Pages - 11

**व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) परीक्षा, 2024**  
**Vocational Education (Class - XII) Examination, 2024**  
**लेवल - चतुर्थ**  
**Level - IV**  
**विषय - फुटकर बिक्री**  
**Sub. - RETAIL**

समय : 3 घण्टे 15 मिनट]

[पूर्णांक : 30

Time : 3 Hours 15 Minutes]

[Max. Marks : 30

**परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :**

**GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :**

- 1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।

**Candidate must write First his/her Roll No. on the question paper compulsorily.**

- 2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।

**All the questions are compulsory to attempt.**

- 3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें ।

**Write the answer to each question in the given answer-book only.**

SECTION - A

सही विकल्प चुने (बहुविकल्पीय प्रश्न) :

[14 × ½ = 7]

Select the correct option (Multiple choice questions) :

1) एक आदर्श संदेश की विशेषताएँ क्या हैं?

[½]

(अ) स्पष्ट

(ब) संक्षिप्त

(स) शुद्ध

(द) उपरोक्त सभी

What are the characteristics of an ideal message?

(A) Clear

(B) Consise

(C) Accurate

(D) All of the above

2) अंग्रेजी में कितने मूल विराम चिह्न और चिह्नों का उपयोग किया जाता है?

[½]

(अ) 15

(ब) 05

(स) 25

(द) 10

How many basic punctuation marks or signs used in english?

(A) 15

(B) 05

(C) 25

(D) 10

3) 'मेरा I - कार्ड कहाँ है?' किस प्रकार का वाक्य है?

[½]

(अ) प्रश्नवाचक

(ब) विस्मयादिबोधक

(स) घोषणात्मक

(द) अनिवार्यता

'Where is my I - Card'? Is which type of sentence?

(A) Interrogative

(B) Exclamatory

(C) Declarative

(D) Imperative

4) संचार है : [1/2]

- (अ) एक तरफा प्रक्रिया (ब) दो तरफा प्रक्रिया  
(स) तीन तरफा प्रक्रिया (द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Communication is :

- (A) One way process (B) Two way process  
(C) Three way process (D) All of the above

5) सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्ति को बनाता है : [1/2]

- (अ) दुःखी (ब) क्रोधित  
(स) खुश (द) अवसादग्रस्त

A positive attitude makes a person :

- (A) Sad (B) Angry  
(C) Happy (D) Depressed

6) परिणामोन्मुखी कैसे बने ? [1/2]

- (अ) स्पष्ट लक्ष्य निर्धारित करके (ब) एक कार्य योजना तैयार करके  
(स) कठिन मेहनत करके (द) उपरोक्त सभी

How to become result oriented?

- (A) Set clear goals (B) Prepare an action plan  
(C) Work hard (D) All of the above

7) लक्ष्य होना चाहिए : [1/2]

- (अ) मूल्यवान (ब) गतिमान  
(स) अंतिम तारीख (द) मूल्य

Goal must have :

- (A) Costly (B) Speedy  
(C) Deadline (D) Value

8) एक ..... क्षैतिज तरीके से सेल की एक व्यवस्था है । [1/2]

- (अ) पंक्ति (रॉ) (ब) स्तंभ (कॉलम)  
(स) सेल (द) उपरोक्त में से कोई नहीं

A \_\_\_\_\_ is an arrangement of cells in a horizontal manner.

- (A) Row (B) Column  
(C) Cell (D) None of the above

9) स्प्रेडशीट में टेक्स्ट को रेखांकित करने की शॉर्टकट कुंजी क्या है? [1/2]

- (अ) Ctrl + b (ब) Ctrl + i  
(स) Ctrl + l (द) Ctrl + u

What is the shortcut key to underline text in a spreadsheet?

- (A) Ctrl + b (B) Ctrl + i  
(C) Ctrl + l (D) Ctrl + u

10) स्लाइड सम्मिलित करने के लिए किस मेनू विकल्प का उपयोग करते हैं? [1/2]

- (अ) एडिट (ब) इन्सर्ट  
(स) स्लाइड (द) टूल

Which menu option do you use to insert a slide?

- (A) Edit (B) Insert  
(C) Slide (D) Tools

11) उद्यमशीलता एक : [1/2]

- (अ) विज्ञान है (ब) कला है  
(स) दोनों विज्ञान और कला है (द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Entrepreneurship is :

- (A) Science (B) Arts  
(C) Both Science and Arts (D) None of the above

12) एक सफल उद्यमी के गुण होते हैं :

[1/2]

- (अ) पहल करना (ब) प्रेरणा  
(स) निर्णय लेने की क्षमता (द) उपरोक्त सभी

Quality of a successful entrepreneur is

- (A) Initiative (B) Motivation  
(C) Decision making ability (D) All of the above

13) ..... एक ऐसे उद्यमी होते हैं जो समाज के फायदे के लिए समाधान विकसित करते हैं।

[1/2]

- (अ) उद्योग उद्यमी (ब) व्यापार उद्यमी  
(स) सामाजिक उद्यमी (द) महिला उद्यमी

\_\_\_\_\_ are the entrepreneur who develop solutions that benefits the society.

- (A) Industrial entrepreneur (B) Business entrepreneur  
(C) Social entrepreneur (D) Women entrepreneur

14) निम्न में से कौनसा हरित नौकरी का फायदा है :

[1/2]

- (अ) ऊर्जा की दक्षता में वृद्धि  
(ब) कचरे का नियंत्रण  
(स) प्रदूषण का नियंत्रण  
(द) उपरोक्त में से सभी

Which of the following is the benefit of green job :

- (A) Increase the efficiency of energy  
(B) Control waste  
(C) Control pollution  
(D) All of the above

SECTION - B

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

[16 × ½ = 8]

Fill up the blanks :

- 15) एक खुदरा व्यापारी को ग्राहक की शिकायत को ध्यान से ..... चाहिए । [½]

(सुनना / बोलना)

A retailer should \_\_\_\_\_ carefully to customer complaints.

(listen / speak)

- 16) एक खुदरा व्यापारी को ग्राहक की शिकायत का ..... रखना चाहिए । [½]

(पुस्तक / रिकॉर्ड)

A retailer should maintain \_\_\_\_\_ of customer complaints.

(books / records)

- 17) अच्छी ग्राहक सेवा हमेशा आपके ग्राहकों को ..... में मदद करती है । [½]

(बनाए रखने / छोड़ देने)

Good customer service always help to \_\_\_\_\_ your customer.

(retain / lose)

- 18) ग्राहक सेवा ग्राहक की ..... का खयाल रखने का कार्य है । [½]

(जरूरतों / पैसों)

Customer service is the act of taking care of the customer's \_\_\_\_\_.

(needs / money)

19) ग्राहक से अच्छे संबंध बनाने के लिए ..... महत्वपूर्ण है । [½]

(व्यक्तित्व / संचार)

\_\_\_\_\_ is important to make good relation with customer.

(Personality / communication)

20) ग्राहक असंतोष के सामान्य लक्षणों में ..... समीक्षाएँ शामिल हैं । [½]

(नकारात्मक / सकारात्मक)

Common signs of customers dissatisfaction includes \_\_\_\_\_ reviews.

(negative / positive)

21) निरंतर सुधार एक ..... प्रक्रिया है । [½]

(धीरी / सतत्)

Continuous improvement is an \_\_\_\_\_ process.

(slow / on going)

22) ..... निरंतर सुधार का एक उदाहरण हैं । [½]

(कर्मचारी प्रशिक्षण / ग्राहक प्रशिक्षण)

\_\_\_\_\_ is an example of continuous improvement.

(Employee training / Customer training)

23) ..... का आवंटन और प्रबंधन टीम लीडर की मुख्य जिम्मेदारी है । [½]

(शक्ति / संसाधनों)

Allocating and managing \_\_\_\_\_ is main responsibility of team leader.

(power / resources)

24) ..... एक प्रभावी कार्य आदत हैं । [½]

(प्रश्न पूछना / तर्क)

\_\_\_\_\_ is an effective work habit.

(Ask Question / Logic)

- 25) हरित कार्य ..... की सुरक्षा और पुनर्स्थापन में मदद करता है । [1/2]  
(पर्यावरण / परिस्थिति)  
Green job help to protect and restore the \_\_\_\_\_.  
(Environment / situation)
- 26) उद्यमिता विकास से तात्पर्य ..... कौशल को बढ़ाने की प्रक्रिया है । [1/2]  
(व्यापार / उद्यमी)  
Entrepreneurship development refers to the process of enhancing \_\_\_\_\_ skills.  
(business / entrepreneurial)
- 27) ..... स्प्रेडशीट का एक प्रकार है । [1/2]  
(माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल / माइक्रोसॉफ्ट वर्ड)  
\_\_\_\_\_ is one of the type of spread sheet.  
(Microsoft excel / Microsoft word)
- 28) ..... स्वयं की आवश्यकता को समझने के बारे में है । [1/2]  
(आत्म-जागरूकता / आत्म-प्रबंधन)  
\_\_\_\_\_ is about under standing one's own need.  
(Self-awareness / self-management)
- 29) ..... वाक्य वह है जिसका केवल एक ही विषय होता है । [1/2]  
(सरल / जटिल)  
A \_\_\_\_\_ sentence is one that has only one subject.  
(simple / complex)
- 30) वाक्यों का एक समूह एक ..... बनाता है । [1/2]  
(अनुच्छेद / पृष्ठ)  
A group of sentences forms a \_\_\_\_\_.  
(paragraph / page)



SECTION - C

लघू उत्तरात्मक प्रश्न :

[9 × 1 = 9]

Short answer type questions :

31) खुदरा सेवाओं के दो प्रकार लिखिए ।

[1]

Write the two types of retail services.

32) ग्राहक सेवा में परिवर्तन के दो लाभ लिखिए ।

[1]

Write the two advantages of change in customer services.

33) ग्राहक से फीडबैक लेना क्यों महत्वपूर्ण है?

[1]

Why it is important to gather feed back from customer.

34) टीम वर्क की दो विशेषताएँ लिखिए ।

[1]

Write two features of team work.

35) टीम लीडर की दो जिम्मेदारियाँ लिखिए ।

[1]

Write the two responsibilities of team leader.

36) ग्राहकों की अपेक्षाओं की पहचान कैसे करें?

[1]

How to identify customer expectations?

37) बातचीत के दो लाभ लिखिए ।

[1]

Write two benefits of negotiations.

38) सेवा की विश्वसनीयता कैसे सुधारे?

[1]

How to improve reliability of service?

39) ग्राहक संबंध प्रबंधन के दो लाभ लिखिए ।

[1]

Write two benefits of customer relationship management.

#### खण्ड - द

#### SECTION - D

निबंधात्मक प्रश्न (दो पृष्ठों तक उत्तर लिखिए) :

[3 × 2 = 6]

Essay type questions (Write answers upto 2 pages) :

40) ग्राहकों की समस्याओं से कैसे निपटें? उदाहरणों सहित समझाइये ।

[2]

How to handle customer problems? Explain with examples.

अथवा/OR

ग्राहक सेवा समस्याओं का पता लगाने की प्रक्रिया पर चर्चा कीजिए ।

Discuss the process of spotting customer service problems.

- 41) ग्राहक सेवा सूचना से आपका क्या तात्पर्य है? विस्तार से चर्चा कीजिए । [2]

What do you mean by customer service information? Discuss in detail.

अथवा/OR

ग्राहक को त्वरित सेवा और ध्यान कैसे प्रदान करे? इसके चरण लिखिए ।

How to provide prompt service and attention to customer? Write its steps.

- 42) संचार का अर्थ एवं प्रक्रिया लिखिए । [2]

Write the meaning and process of communication.

अथवा/OR

ग्राहक संबंध प्रबंधन से आपका क्या तात्पर्य है? ग्राहक संबंध प्रबंधन की प्रक्रिया पर चर्चा कीजिए ।

What do you mean by Customer Relationship Management? Write the process of Customer Relationship Management.



**DO NOT WRITE ANYTHING HERE**