

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions - 42

V-105(Supp.)

No. of Printed Pages - 11

**व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) पूरक परीक्षा, 2024**  
**Vocational Education (Class - XII) Supplementary**  
**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.**

Tear Here

प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाँड़ें  
TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER

यहाँ से काटिए

**SECTION - A**

सही विकल्प चुने (बहुविकल्पीय प्रश्न) :

[14 × ½ = 7]

Choose the correct option (Multiple choice questions) :

1) लक्ष्य प्राप्ति हेतु तनाव कम करने के लिए किया जाने वाला कार्य है - [½]

(अ) स्पष्ट लक्ष्य निर्धारण

(ब) कार्य में आलस्य

(स) भयभीत होना

(द) क्रोधित होना

Work done to reduce stress to achieve a goal is -

(A) Clear goal setting

(B) Laziness at work

(C) Getting scared

(D) Getting angry

2) वाक्य का वह प्रकार जिसमें केवल एक ही कर्ता होता है - [½]

(अ) साधारण

(ब) जटिल

(स) (अ) व (ब) दोनों

(द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Type of sentence in which there is only one subject -

(A) Simple

(B) Complex

(C) (A) and (B) both

(D) None of the above

3) निम्नलिखित में से हरित कार्य का लाभ है - [½]

(अ) पर्यावरण को खतरा

(ब) पर्यावरण की सुरक्षा

(स) जनसंख्या वृद्धि

(द) जल स्तर में कमी

Which of the following is an advantage of green work -

(A) Threat to environment

(B) Protection of environment

(C) Population growth

(D) Decrease in water level

4) ग्राहक सेवा में समस्या का पता लगाने के चरणों का सही क्रम है - [1/2]

- (अ) विकल्प की पहचान→अन्य विकल्प की पहचान→विकल्प की पुष्टि→विकल्प का चयन
- (ब) विकल्प की पुष्टि→अन्य विकल्प की पहचान→विकल्प की पहचान→विकल्प का चयन
- (स) अन्य विकल्प की पहचान→विकल्प की पुष्टि→विकल्प की पहचान→विकल्प का चयन
- (द) अन्य विकल्प की पहचान→विकल्प का चयन→विकल्प की पहचान →विकल्प की पुष्टि

The correct sequence of steps for troubleshooting in customer service is -

- (A) Identifying alternatives→Identify other options→option confirmation→select option
- (B) Option confirmation→Identify other option→Identifying alternatives→select option
- (C) Identify other option→option confirmation Identifying alternatives→select option
- (D) Identify other option→select option→Identifying alternatives→option confirmation

5) ग्राहक से प्रतिक्रिया प्राप्त करने का साधन है - [1/2]

- (अ) प्रतिक्रिया कार्ड
- (ब) सोशल मिडिया
- (स) ग्राहक सर्वेक्षण
- (द) उपरोक्त सभी

Means of obtaining feedback from customer -

- (A) Response card
- (B) Social media
- (C) Customer survey
- (D) All of the above

6) मौखिक रूप से अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए ग्राहक उपयोग कर सकता है - [1/2]

- (अ) ई - मेल
- (ब) पत्र
- (स) फोन कॉल
- (द) एस. एम. एस.

To register his complain orally the customer can use -

- (A) E - mail
- (B) Letter
- (C) Phone call
- (D) SMS

7) सुविधा उत्पाद का उदाहरण है -

[1/2]

- |         |            |
|---------|------------|
| (अ) दूध | (ब) आभूषण  |
| (स) कार | (द) मोबाइल |

Example of convenience product -

- |          |               |
|----------|---------------|
| (A) Milk | (B) Ornaments |
| (C) Car  | (D) Mobile    |

8) संवाद प्रक्रिया में शामिल है -

[1/2]

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| (अ) सुनना | (ब) बोलना       |
| (स) पढ़ना | (द) उपरोक्त सभी |

Communication process involves -

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| (A) Listening | (B) Speaking         |
| (C) Reading   | (D) All of the above |

9) कठिन परिस्थितियों का सामना करने हेतु अनुपयुक्त साधन है -

[1/2]

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| (अ) पलायन | (ब) धैर्य       |
| (स) साहस  | (द) आत्मविश्वास |

An unsuitable tool to face difficult situations -

- |             |                       |
|-------------|-----------------------|
| (A) Retreat | (B) Patience          |
| (C) Courage | (D) Self - confidence |

10) हरित कार्य का उदाहरण है -

[1/2]

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| (अ) सौर ऊर्जा संयंत्र  | (ब) पवन ऊर्जा संयंत्र |
| (स) जल विद्युत संयंत्र | (द) उपरोक्त सभी       |

An example of green job -

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| (A) Solar power plant | (B) Wind power plant |
| (C) Hydro power plant | (D) All of the above |

11) ग्राहक संतुष्टि हेतु कीमत निर्धारण का आधार होना चाहिए – [½]

- (अ) व्यवसाय का अधिकतम लाभ (ब) ग्राहक की क्रय शक्ति  
(स) सरकारी कर (द) प्रतिस्पर्धी उत्पाद को लाभ

Pricing should be based on customer satisfaction -

- (A) Maximum profit of business (B) Customer's purchasing power  
(C) Government tax (D) Advantage to competitive product

12) निम्नलिखित में से ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने वाला तत्व है – [½]

- (अ) कर्मचारी में परिवर्तन (ब) मूल्य में परिवर्तन  
(स) पैकिंग में परिवर्तन (द) उपरोक्त सभी

Which of the following is the factor affecting customer satisfaction -

- (A) Change in employee (B) Change in price  
(C) Change in packing (D) All of the above

13) ग्राहक संबंध प्रबंधन का लाभ है – [½]

- (अ) ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि (ब) व्यय में वृद्धि  
(स) लाभ में कमी (द) ग्राहक की उपेक्षा

Benefit of customer relationship management -

- (A) Increase customer satisfaction (B) Increase in expenditure  
(C) Loss of profit (D) Negligence of customer

14) फुटकर विक्रेता द्वारा ग्राहक को दी जाने वाली सुविधाओं में शामिल है – [½]

- (अ) होम डिलीवरी (ब) अग्रिम आदेश  
(स) अग्रिम भूगतान (द) विज्ञापन की व्यवस्था

The facilities provided by the retailer to the customer include -

- (A) Home delivery (B) Advance order  
(C) Advance payment (D) Arrangement of advertisement

SECTION - B

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

[16 × ½ = 8]

Fill in the blanks :

15) आँखों के निरन्तर सम्पर्क से संवाद ..... (प्रभावी/अप्रभावी) बनता है ।

[½]

Constant eye contact makes communication \_\_\_\_\_

(effective / ineffective)

16) उचित ड्रेस कोड कर्मचारियों के मध्य ..... (समानता / भेदभाव) स्थापित करता है ।

[½]

Proper dress code establishes \_\_\_\_\_ (equality / discrimination) among employees.

17) वर्तमान ग्राहक को बनाए रखने की अपेक्षा नवीन ग्राहक बनाने में ..... (अधिक / कम) प्रयास करना पड़ता है ।

[½]

It takes \_\_\_\_\_ (more / less) effort to acquire new customers than to retain existing customers.

18) ..... (बंद सिरे / खुले सिरे) वाले प्रश्नों के उत्तर हाँ या नहीं में होते हैं ।

[½]

\_\_\_\_\_ (Close ended / Open ended) questions have yes or no answer.

- 19) ..... (कॉलम / रॉ) सेल की ऊर्ध्वाकार तरीके से की गई व्यवस्था है । [1/2]

\_\_\_\_\_ (Column / Row) is an arrangement of cells in a vertical manner.

- 20) ..... (प्रशिक्षित / अप्रशिक्षित) टीम सरलता से लक्ष्य प्राप्त कर सकती है । [1/2]

\_\_\_\_\_ (Trained / Untrained) team can easily achieve the target.

- 21) शिकायत पेटिका ..... (लिखित / मौखिक) शिकायत प्रस्तुत करने का साधन है । [1/2]

Complaint box is a means of submitting a \_\_\_\_\_ (written / oral) complaint.

- 22) ग्राहक के फोन कॉल को नहीं छोड़ना ग्राहक के प्रति ..... (सम्मान / उपेक्षा) का प्रमाण है । [1/2]

Not missing a customer's phone call is a proof of \_\_\_\_\_ (respect / negligence) for the customer.

- 23) तनावग्रस्त व्यक्ति का स्वभाव ..... (हँसमुख / चिड़चिड़ा) हो जाता है । [1/2]

The nature of a stressed person become \_\_\_\_\_ (cheerful / irritable)

- 24) ग्राहक प्रतिक्रिया जानने हेतु उनको व्यक्तिगत फोन करने से ग्राहक पर ..... (सकारात्मक / नकारात्मक) प्रभाव पड़ता है । [1/2]

Making personal calls to gather customer feedback has a \_\_\_\_\_ (positive / negative) impact on customers.

- 25) ग्राहक की समस्या का उचित समाधान रिटेलर को ग्राहक संख्या में ..... (वृद्धि / कमी) का अवसर देता है । [1/2]

Proper solution to customer's problem gives the retailer an opportunity to \_\_\_\_\_ (increase / decrease) customer numbers.

- 26) ग्राहक प्रतियोगिता में ..... (पुरस्कार / दण्ड) मिलने पर ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है । [1/2]

Winning \_\_\_\_\_ (award / penalty) in customer contests increases customer satisfaction.

- 27) रिटेलर व थोक विक्रेता द्वारा दी गई जानकारी ..... (ग्राहक / निर्माता) की संतुष्टि के आधार पर उत्पादन में सहायता करती है । [1/2]

The information provided by retailers and wholesalers helps in production based on \_\_\_\_\_ (customer / manufactures) satisfaction.

- 28) अच्छी नींद लेने से तनाव ..... (कम / ज्यादा) होता है । [1/2]

Getting good sleep \_\_\_\_\_ (reduces / increases) stress.

- 29) "And" शब्द अंग्रेजी भाषा के ..... (कंजक्शन / प्रीपोजीशन) का उदाहरण है । [1/2]

The word "And" is an example of \_\_\_\_\_ (Conjunction / Preposition) in the English language.

- 30) ..... (डिलीट / शिफ्ट) की से डेटा मिटाया जाता है । [1/2]

\_\_\_\_\_ (Delete / Shift) key deletes data.

SECTION - C

लघू उत्तरात्मक प्रश्न :

[9 × 1 = 9]

Short answer type questions :

एक पंक्ति में उत्तर लिखिए :

Write the answer in one line :

31) पेरैग्राफ लिखते समय क्या ध्यान रखना चाहिए?

[1]

What should be kept in mind while writting a paragraph?

32) कम्प्यूटर में किसी फाइल को सेव करने के लिए कौनसी शॉर्ट कट की का उपयोग करते है?

[1]

Which short cut key is used to save a file in computer?

33) ग्राहक की समस्याओं को सुनकर क्षमा मांगने से क्या होता है?

[1]

What happens when you apologise after listening to customer problems?

34) ग्राहक व्यवसायी के प्रतिस्पर्धी से वस्तु खरीदना कब प्रारंभ करता है ?

[1]

When does a customer start purchasing goods from businessman's competitor?

35) ग्राहक का दृष्टिकोण समझने से ग्राहक समस्या समाधान पर क्या प्रभाव पड़ता है?

[1]

How does understanding the customer's perspective impact customer problem solving?

36) बिक्री बढ़ाने के लिए ग्राहको के साथ किस प्रकार के संबंध होने चाहिए?

[1]

What types of relationship should be there with customers to increase sale?

37) व्यवसायी के पास उपलब्ध अच्छे उपकरणों का ग्राहक सेवा स्तर पर क्या प्रभाव पड़ता है? [1]

What impact does the good equipment available to businessman have on customer service level?

38) रिटेलर की सेवा व ग्राहक अपेक्षाओं के मध्य अंतर का कारण लिखिए। [1]

Write the reason for the gap between retailer's services and customer expectations.

39) टीम द्वारा सूझाए गए परिवर्तनों को कौन लागू करता है? [1]

Who implements the changes suggested by the team?

#### खण्ड - द

#### SECTION - D

निबंधात्मक प्रश्न (दो पृष्ठों तक उत्तर लिखिए) : [3 × 2 = 6]

Essay type questions (Write answers upto two pages) :

40) उद्यमी के गुणों को सविस्तार समझाइये। [2]

Explain the qualities of an entrepreneur in detail.

अथवा/OR

उद्यमिता के विकास में बाधाओं को समझाइये।

Explain the obstacles to the development of entrepreneurship.

- 41) रिटेलर द्वारा ग्राहकों के साथ संबंध सुधारने के लिए किए जाने वाले प्रयासों का वर्णन कीजिए । [2]

Describe the efforts retailer make to improve relationship with customers.

अथवा/OR

ग्राहक की अपेक्षाएँ पूरी न होने के कारण लिखिए ।

Write the reasons for customer's expectations not being met.

- 42) ड्रेस कोड के बारे में बरती जाने वाली सावधानियाँ लिखिए । [2]

Write the precautions to be taken regarding dress code.

अथवा/OR

कर्मचारियों को प्राप्त विभिन्न अधिकारों का वर्णन कीजिए ।

Describe the various rights enjoyed by employees.



**DO NOT WRITE ANYTHING HERE**