

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions - 42

V-105(Supp.)

No. of Printed Pages - 11

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) पूरक परीक्षा, 2025
Vocational Education (Class - XII) Supplementary
Examination, 2025
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 फाँटें
TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER

यहाँ से काटिए

SECTION - A

सही विकल्प चुने (बहुविकल्पीय प्रश्न) :

[14 × ½ = 7]

Select the correct option (Multiple choice questions) :

1) सुनने की प्रक्रिया में पहला कदम क्या है? [½]

- (अ) प्रतिक्रिया देना (ब) प्राप्त करना
(स) व्याख्या करना (द) याद रखना

What is the first step in the listening process?

- (A) Responding (B) Receiving
(C) Interpreting (D) Remembering

2) आत्म-जागरूकता क्या है? [½]

- (अ) अपनी ताकत और कमजोरियों को जानना
(ब) अपने आस-पास के बारे में जागरूक होना
(स) दूसरे लोगों की भावनाओं को समझना
(द) तनाव को दूर रखना

What is self - awareness?

- (A) Knowing your strengths and weaknesses
(B) Being aware of your surroundings
(C) Understanding other people's feelings
(D) To keep stress

3) एक्सेल में, पंक्ति क्या है? [½]

- (अ) कोशिकाओं की एक उर्ध्वाधर रेखा (ब) कोशिकाओं की एक क्षैतिज रेखा
(स) एक एकल सेल (द) कार्यपत्रको का एक समूह

In Excel, what is a row?

- (A) A vertical line of cells (B) A horizontal line of cells
(C) A single cell (D) A group of worksheets

4) एक उद्यमी के प्राथमिक लक्ष्य क्या है? [1/2]

- (अ) एक स्थिर वेतन अर्जित करना (ब) शेयर बाजार में निवेश करना
(स) एक बड़ी कम्पनी के लिए काम करना (द) एक नया व्यवसाय बनाना

What is the primary goal of an entrepreneur?

- (A) To earn a stable salary (B) To invest on stock market
(C) To work for a large corporation (D) To create a new business

5) ग्रीन जॉब क्या है? [1/2]

- (अ) जो पर्यावरण की रक्षा करती है
(ब) जो अच्छी तनख्वाह देती है
(स) जो आसानी से मिल जाती है
(द) जिसके लिए कौशल की आवश्यकता नहीं होती है

What is green job?

- (A) That help to protect environment
(B) That pays well
(C) That is easy to get
(D) That requires no skills

6) ग्राहक की समस्या हल करने में पहला कदम क्या है? [1/2]

- (अ) समस्या की पहचान करना
(ब) समाधान प्रस्तुत करना
(स) ग्राहक से माफी मांगना
(द) ग्राहक से समीक्षा छोड़ने के लिए कहना

What is the first step in resolving a customer problem?

- (A) Identifying the problem
(B) Offering a solution
(C) Apologizing to the customer
(D) Asking the customer to leave a review

7) इनमें से कौनसा 'सुविधा उत्पाद' का उदाहरण है? [1/2]

- (अ) कार (ब) घर
(स) सोडा की बोतल (द) कस्टम-मेड सूट

Which of these is an example of a 'convenience product'?

- (A) A car (B) A house
(C) A bottle of soda (D) A custom - made suit

8) 'सी आर एम' का प्राथमिक लक्ष्य क्या है? [1/2]

- (अ) बिक्री बढ़ाना (ब) ग्राहक संबंधों को बेहतर बनाना
(स) लागत कम करना (द) व्यावसायिक प्रक्रियाओं को स्वचालित करना

What is the primary goal of CRM?

- (A) To increase sales (B) To improve customer relationships
(C) To reduce costs (D) To automate business processes

9) थोक विक्रेता निर्माताओं को कैसे लाभ पहुँचाते हैं? [1/2]

- (अ) विपणन लागत कम करके (ब) बाजार की जानकारी देकर
(स) वितरण पहुँच का विस्तार करके (द) उपरोक्त सभी

How do wholesalers benefit manufacturers?

- (A) By reducing marketing cost (B) By providing market insights
(C) By expanding distribution reach (D) All of the above

10) ड्रेस कोड क्या है? [1/2]

- (अ) नियमों के अनुसार काम पर पहनने वाला ड्रेस
(ब) कपड़ों का एक प्रकार
(स) एक फैशन ट्रेड
(द) एक कंपनी का लोगो

What is a dress code?

- (A) A set of rules about what to wear at work
(B) A type of clothing
(C) A fashion trend
(D) A company's logo

11) निम्न में से कौन सा इको-टूरिज़्म का प्रमुख सिद्धांत है? [½]

- (अ) पर्यावरणीय प्रभाव को कम करना
- (ब) दूर ऑपरेटर्स के लिए अधिकतम लाभ कमाना
- (स) स्थानीय समुदायों की तुलना में पर्यटकों की जरूरतों को प्राथमिकता देना
- (द) लोकप्रिय स्थलों पर पर्यटन को प्रोत्साहित करना

Which of the following is a key principle of eco-tourism?

- (A) Minimizing environmental impact
- (B) Maximizing profits for tour operators
- (C) Prioritizing the needs of tourists over local communities
- (D) Encouraging mass of tourism to popular destinations

12) ऐसे उद्योगों के कुछ उदाहरण क्या हैं जहाँ तकनीकी उद्यमिता आम है? [½]

- (अ) सॉफ्टवेयर विकास
- (ब) जैव प्रौद्योगिकी
- (स) नवीकरणीय ऊर्जा
- (द) उपरोक्त सभी

What are some examples of industries where technical entrepreneurship is common?

- (A) Software development
- (B) Biotechnology
- (C) Renewable energy
- (D) All of the above

13) हाव-भाव क्या है? [½]

- (अ) कपड़ों का एक प्रकार
- (ब) अशाब्दिक संचार
- (स) बोली जाने वाली भाषा
- (द) एक संगीत वाद्ययंत्र

What is gestures?

- (A) A type of clothing
- (B) Non-verbal communication
- (C) Spoken language
- (D) A musical instrument

14) तनाव क्या है? [½]

- (अ) शारीरिक व मानसिक खिंचाव
- (ब) उत्साह की भावना
- (स) प्रेरणा की कमी
- (द) शारीरिक बिमारी

What is stress?

- (A) A physical and mental tension
- (B) A feeling of excitement
- (C) A lack of motivation
- (D) A physical illness

SECTION - B

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

[16 × ½ = 8]

Fill in the blanks :

15) सक्रिय सुनना में एक महत्वपूर्ण कौशल है ।

[½]

(संचार / श्रवण)

Active learning is a key skill in _____.

(Communication / hearing)

16) प्रेरणा और ध्यान बढ़ाने में मदद करता है ।

[½]

(क्रोध / लक्ष्य निर्धारण)

_____ help to increase motivation and focus.

(Anger / Goal setting)

17) सूचना को सार्थक तरीके से व्यवस्थित करने के लिए, आपको इसे करने की आवश्यकता है ।

[½]

(डेटा सॉर्ट / प्राथमिक डेटा)

To organize information in a meaningful way, you need to _____.

(sort data / primary data)

18) लक्षण इस बात को प्रभावित कर सकते हैं कि हम दूसरों के साथ कैसे बातचीत करते हैं ।

[½]

(व्यक्तित्व / प्रेरणा)

_____ traits can influence how we interact with others.

(Personality / motivation)

- 19) दैनिक दिनचर्या को बाधित करता है । [1/2]
(अनियोजित परिवर्तन / नियोजित परिवर्तन)
_____ can disrupt daily routines.
(Unplanned change / Planned change)
- 20) सुधार उत्पादों, सेवाओं या प्रक्रियाओं को बढ़ाने के लिए एक सतत प्रयास है । [1/2]
(निरंतर / आंशिक सुधार)
_____ improvement is an ongoing effort to enhance products, services, or processes.
(Continuous / partial)
- 21) दक्षता और उत्पादकता में सुधार कर सकता है । [1/2]
(परिवर्तन / कठोरता)
_____ can improve efficiency and productivity.
(change / rigidity)
- 22) एक लोगों का एक समूह है, जो एक सामान्य लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए एक साथ काम करते हैं । [1/2]
(कर्मचारी / टीम)
A _____ is a group of people who work together to achieve a common goal.
(Employee / team)
- 23) को रोकने के लिए संगठन में एक सुरक्षित और सहायक वातावरण बनाना महत्वपूर्ण है । [1/2]
(धमकाने / प्रशंसा)
It is important to create a safe and supportive environment in an organisation to prevent _____.
(bullying / praise)
- 24) के अधिकारों में उचित मजदूरी, उचित कार्य घंटे का अधिकार शामिल है । [1/2]
(कर्मचारी / मालिक)
Rights of _____ include the right to fair wages, reasonable working hours.
(Employees / Owner)

- 25) एक अच्छी तरह से परिभाषित लक्ष्य होना चाहिए और स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए । [1/2]

(विशिष्ट / अस्पष्ट)

A well-defined goal should be _____ and clearly stated.

(Specific / unclear)

- 26) सिस्टम ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए सॉफ्टवेयर और ऑनलाइन टूल का उपयोग करते हैं । [1/2]

(ई-सी आर एम / ई-मेल)

_____ system utilize software and online tools to interact with customers.

(e - CRM / e-mail)

- 27) की आवश्यकता को समझना किसी भी सफल व्यवसाय के लिए मौलिक है । [1/2]

(प्रबंधक / ग्राहक)

Understanding needs of _____ is fundamental to any successful business.

(Manager / Customer)

- 28) उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना को बनाए रखने का एक महत्वपूर्ण तरीका है । (ग्राहक / कर्मचारी) [1/2]

Providing excellent customer service is a key way to retain _____.

(Customers / employee)

- 29) ग्राहक समस्या का समाधान प्रदान करने से ग्राहक को रोका जा सकता है । [1/2]

(समय पर / विलंब)

Providing _____ resolution to customer problem can prevent customer churn.

(Timely / delayed)

- 30) मजबूत ग्राहक संबंध बनाने के लिए उत्कृष्ट सेवा आवश्यक है । [1/2]

(कर्मचारी / ग्राहक)

Excellent _____ service is essential for building strong customer relationships.

(Employee / Customer)

SECTION - C

लघू उत्तरात्मक प्रश्न :

[9 × 1 = 9]

Short answer type questions :

31) ग्राहक समस्या की पहचान के दो स्रोत लिखें ।

[1]

Write two sources of identification of customer problem.

32) ग्राहक को आकर्षित करने के दो तरीके लिखें ।

[1]

Write two methods to attract customer.

33) टीम लीडर की दो जिम्मेदारियाँ लिखें ।

[1]

Write two responsibilities of team leader.

34) अच्छे व्यवहार से आपका क्या मतलब है?

[1]

What do you mean by good behaviour?

35) परिवर्तनकारी बदलाव से आपका क्या मतलब है?

[1]

What do you mean by transformational change?

36) हम ग्राहक संतुष्टि को कैसे माप सकते हैं?

[1]

How we can measure customer satisfaction?

37) अंग्रेजी में कितने विराम चिन्ह और संकेत इस्तेमाल किए जाते हैं? [1]

How many punctuation marks and signs are used in English?

38) बहिर्मुखता व्यक्तित्व को परिभाषित कीजिए। [1]

Define extraversion personality.

39) स्प्रेडशीट के घटक लिखें। [1]

Write the components of spread sheet.

खण्ड - द

SECTION - D

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

Essay type questions (Write answers upto two pages) :

40) ग्राहक की समस्या से निपटने के लिए संगठनात्मक प्रक्रियाओं पर चर्चा करें। [2]

Discuss organisational procedures to deal with customer's problem.

अथवा/OR

ग्राहक प्रतिक्रिया से आपका क्या मतलब है? यह क्यों महत्वपूर्ण हैं?

What do you mean by customer feedback? Why it is important?

- 41) ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया और प्रणालियों पर चर्चा करें । [2]

Discuss the procedure and system for delivering Customer Service.

अथवा/OR

ग्राहक सेवा जानकारी की विशेषताएँ लिखें ।

Write the characteristics of customer service information.

- 42) ग्राहक प्रतिधारण से आपका क्या मतलब है? ग्राहक प्रतिधारण के लिए दो जरूरते लिखें । [2]

What do you mean by customer retention? Write two needs for customer retention.

अथवा/OR

ग्राहक के साथ संबंध सुधारने के लिए कोई संगठन क्या प्रयास करता है?

What efforts an organisation do to improve relationship with customer?



DO NOT WRITE ANYTHING HERE