



नामांक				Roll No.		

Question Booklet No.

No. of Questions – 42

V-105

No. of Printed Pages – 7

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-XII) पूरक परीक्षा, 2026
VOCATIONAL EDUCATION (CLASS-XII)
SUPPLEMENTARY EXAMINATION, 2026

लेवल – चतुर्थ
LEVEL – IV
विषय : फुटकर बिक्री
(SUB : RETAIL)

समय : 3 घण्टे 15 मिनट]

[पूर्णांक : 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.

खण्ड – अSECTION – A

सही विकल्प चुनें (बहुविकल्पीय प्रश्न) :

[14×½=7]

Select the correct option (Multiple choice questions) :

1. सक्रिय श्रवण से सहायता मिलती है

[½]

अ) झगड़ा करने में

ब) बेहतर समझने में

स) शोर मचाने में

द) दूसरों की उपेक्षा करने में

Active listening helps in

A) Fighting

B) Understanding better

C) Making noise

D) Ignoring others

2. एक वाक्य के मुख्यतः होते हैं

[½]

अ) एक भाग

ब) दो भाग

स) तीन भाग

द) चार भाग

A sentence has mainly

A) One part

B) Two part

C) Three part

D) Four part

3. व्यक्तित्व यह दर्शाता है कि व्यक्ति कैसे

[½]

अ) खाता है

ब) व्यवहार करता है

स) सोता है

द) दौड़ता है

Personality shows how a person

A) Eats

B) Behaves

C) Sleeps

D) Run

4. सुरक्षा की आवश्यकता का अर्थ _____ महसूस करना है ।

[½]

अ) क्रोधित

ब) थका हुआ

स) सुरक्षित

द) ऊबा हुआ

Need for safety means feeling

A) Angry

B) Tired

C) Secure

D) Bored



5. स्प्रेडशीट का मुख्य उपयोग होता है [½]

- अ) चित्र बनाने के लिए ब) संगीत चलाने के लिए
स) आँकड़ों का संग्रह व गणना द) वीडियो देखने के लिए

A spreadsheet is mainly used to

- A) Draw pictures B) Play music
C) Store and calculate data D) Watch videos

6. पावर पॉइंट प्रस्तुति के प्रत्येक पृष्ठ को कहा जाता है [½]

- अ) फाइल ब) चार्ट
स) स्लाइड द) सेल

Each page in a power point presentation is called

- A) File B) Chart
C) Slide D) Cell

7. नए उद्यमी के लिए एक प्रमुख बाधा है [½]

- अ) अत्यधिक लाभ ब) धन की कमी
स) बहुत अधिक छुट्टियाँ द) निःशुल्क सहायता

A major barrier for a new entrepreneur is

- A) Too much profit B) Lack of money
C) Too many holidays D) Free support

8. एक उद्यमी को होना चाहिए [½]

- अ) आलसी ब) आत्मविश्वासी
स) लापरवाह द) भयभीत

An entrepreneur should be

- A) Lazy B) Confident
C) Careless D) Afraid

9. निम्नलिखित में से ग्रीन नौकरी का उदाहरण कौन-सा है ? [½]

- अ) कोयला खनन ब) प्लास्टिक जलाना
स) सौर पैनल इंस्टॉलर द) तंबाकू की खेती

Which of the following is an example of a green job ?

- A) Coal mining B) Plastic burning
C) Solar panel installer D) Tobacco farming



10. सामान्य ग्राहक समस्या कौन-सी है ?

[½]

अ) देर से डिलीवरी

ब) टीवी देखना

स) पुस्तकें पढ़ना

द) व्यायाम करना

Which is the common customer problem ?

A) Late delivery

B) Watching TV

C) Reading books

D) Exercising

11. विश्वसनीय सेवा का अर्थ है

[½]

अ) गलत जानकारी देना

ब) समय पर सेवा प्रदान करना

स) ग्राहकों की अनदेखी करना

द) कार्य में विलंब करना

Reliable service means

A) Giving wrong information

B) Providing service on time

C) Ignoring customer

D) Delaying work

12. सी.आर.एम. मुख्य रूप से किस पर केंद्रित होता है ?

[½]

अ) मशीनें

ब) ग्राहक

स) भवन

द) खाते

CRM mainly focused on

A) Machines

B) Customers

C) Buildings

D) Accounts

13. निम्नलिखित में से खुदरा दुकान का उदाहरण कौन-सा है ?

[½]

अ) कारखाना

ब) गोदाम

स) किराणा दुकान

द) भंडार गृह

Which is an example of retail store ?

A) Factory

B) Warehouse

C) Grocery shop

D) Godown

14. टीम होती है

[½]

अ) जानवरों का समूह

ब) मशीनों का समूह

स) लोगों का समूह

द) पुस्तकों का समूह

A team is a group of

A) Animals

B) Machines

C) People

D) Books



खण्ड – ब
SECTION – B

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

[16×½=8]

Fill up the blanks :

15. आँखों से संपर्क बनाना _____ श्रवण को दर्शाता है । (सक्रिय/निष्क्रिय) [½]
Making eye contact shows _____ listening. (Active/Passive)
16. जो वाक्य जानकारी देता है उसे _____ वाक्य कहते हैं । (वर्णनात्मक/प्रश्नवाचक) [½]
A sentence that gives information is called a _____ sentence.
(Declarative/interrogative)
17. व्यक्तित्व गुण किसी व्यक्ति के _____ का वर्णन करते हैं । (व्यवहार/शरीर) [½]
Personality traits describe a person's _____. (Behaviour/Physic)
18. दयालुता का अर्थ है दूसरों के प्रति _____ होना । (कठोर/सहायक) [½]
Kindness means being _____ to others. (Harsh/Helpful)
19. पासवर्ड सुरक्षा _____ की रक्षा में सहायक होती है । (व्यक्ति/जानकारी) [½]
Password protection helps to protect _____. (Person/Information)
20. छँटाई करने से आँकड़ों को _____ करना आसान होता है । (हटाना/समझना) [½]
Sorting makes data easy to _____. (Delete/Understand)
21. एक उद्यमी _____ प्रारंभ करता है । (व्यवसाय/नौकरी) [½]
An entrepreneur start a _____. (Business/Job)
22. उद्यमी एक _____ व्यक्ति होता है । (निरुत्साही/रचनात्मक) [½]
An entrepreneur is a _____ person. (Dull/Creative).
23. उद्यमी _____ उठाता है । (धन/जोखिम) [½]
An entrepreneur takes _____. (Money/Risk)
24. जल संरक्षण एक अच्छा _____ अभ्यास है । (नीला/हरित) [½]
Saving water is a good _____ practice. (Blue/Green)



25. ग्राहक सेवा का अर्थ _____ की सहायता करना है । (ग्राहक/पुलिस) [½]
Customer service means helping the _____. (customer/Police)
26. ग्राहक सेवा समस्याओं के समाधान के लिए अच्छा _____ आवश्यक है । [½]
(कुसंवाद/संचार)
Resolving customer service issues requires good _____.
(miscommunication/communication)
27. ग्राहक की समस्या का समाधान _____ किया जाना चाहिए । (शीघ्र/देर से) [½]
A customer problem should be solved _____. (Quickly/late)
28. ग्राहकों को सुनने से उनकी _____ समझने में सहायता मिलती है । (आवश्यकताएँ/प्रकृति) [½]
Listening to customers helps understand their _____. (Needs/Nature)
29. ग्राहक प्रतिपुष्टि का अर्थ ग्राहकों द्वारा दी गई _____ है । (प्रतिक्रिया/कोई प्रतिक्रिया नहीं) [½]
Customer feedback means the _____ given by customers.
(Response/No response)
30. ग्राहकों का अभिवादन करना _____ दर्शाता है । (अनादर/सम्मान) [½]
Greeting customers shows _____. (Disrespect/respect)

खण्ड – स

SECTION – C

लघु उत्तरात्मक प्रश्न :

[9×1=9]

Short answer type questions :

31. सक्रिय श्रवण क्या है ? [1]
What is active listening ?
32. ग्राहक सेवा क्या है ? [1]
What is customer service ?
33. ग्राहक सेवा जानकारी से आप क्या समझते हैं ? [1]
What do you mean by customer service information ?
34. ई-सी.आर.एम. में प्रयुक्त किसी एक उपकरण का नाम लिखिए । [1]
Name any one tool used in E-CRM.



35. ग्राहक सेवा सुधारने की तीन विधियाँ लिखिए । [1]
Write three methods to improve customer service.
36. संचार की परिभाषा दीजिए । [1]
Define Communication.
37. ग्राहक सेवा में परिवर्तन के दो नुकसान लिखिए । [1]
Write two disadvantages of change in customer service.
38. सेवा में स्थायी परिवर्तन से आप क्या समझते हैं ? [1]
What do you mean by permanent change in service ?
39. टीम की परिभाषा दीजिए । [1]
Define team.

खण्ड – द

SECTION – D

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

Essay type questions (Write answers upto 2 pages) :

40. ग्राहक समस्या के समाधान के चरण क्या है ? [2]
What are the steps in resolving a customer problem ?
अथवा/OR
- यदि ग्राहक की चिंताओं/समस्याओं का समाधान न किया जाए तो क्या होता है ? [2]
What happen if customer concerns/problems are not resolved ?
41. ग्राहक सेवा जानकारी का रखरखाव कैसे किया जाता है ? [2]
How to maintain customer service information ?
अथवा/OR
- ग्राहक सेवा की विशेषताएँ लिखिए । [2]
Write the features of customer service.
42. संगठन में टीमवर्क क्यों महत्वपूर्ण है ? [2]
Why is teamwork important in an organisation ?
अथवा/OR
- संगठन में प्रभावी ढंग से कार्य करने से आप क्या समझते हैं ? [2]
What do you mean by working effectively in an organisation ?



DO NOT WRITE ANYTHING HERE