

## ਵਿਜ਼ਾ ਪ੍ਰਚੂਨ (ਐਨ ਐਸ ਕਿਊ ਐਫ)

ਸਮਾਂ 3 ਘੰਟੇ

ਕੁੱਲ ਅੰਕ 40

ਭਾਗ (ੳ)

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 1 ਨੰਬਰ

(12\*1=12)

1. ਤੋਂ 3. ਮਲਾਨ
  - (1) ਸਵੈ-ਪ੍ਰੇਰਣਾ (ੳ) ਵਿਕਰੀ ਸਥਾਨ
  - (2) ਪੀ.ਓ.ਐਸ (ਅ) ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ
  - (3) ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ (ੲ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ
4. \_\_\_\_\_ ਚਿੰਨ੍ਹ ਫਾਰਮੂਲੇ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।  
(ੳ) + (ਅ) - (ੲ) = (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ
5. ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।  
(ੳ) ਲੋਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (ਅ) ਸਟੋਰ ਖਾਕਾ (ੲ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਕੀਮਤ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ
6. ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਕਿਹੜਾ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?  
(ੳ) ਟੈਲੀਫੋਨ (ਅ) ਈ-ਮੇਲ (ੲ) ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਫਾਰਮ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ
7. C.R.M. ਦਾ ਅਰਥ \_\_\_\_\_ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ।
8. ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਫਾਇਲ \_\_\_\_\_ ਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
9. ਪ੍ਰਿੰਟ ਲਈ \_\_\_\_\_ ਕੀਜ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
10. ਆਹਮੋ ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲਬਾਤ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
11. ਨਿਰਮਾਣ ਇੱਕ ਗਰੀਨ ਜਾਬ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
12. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੋਈ ਛੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 3 ਨੰਬਰ

(6\*3=18)

13. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਅਤੇ ਐਮ.ਆਰ.ਪੀ. ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
14. ਮਲਟੀਚੈਨਲ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
15. ਰਵੱਈਏ ਅਤੇ ਤਣਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
16. ਅੱਪਸੇਲ ਅਤੇ ਕਰਾਸ ਸੇਲ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
17. ਰਸਮੀ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਫੀਡਬੈਕ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰੋ।
18. ਟੀਮ ਵਰਕ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਕੀ ਮਹੱਤਵ ਹੈ?
19. ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।

ਭਾਗ (ੲ)

ਕੋਈ ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 5 ਨੰਬਰ

(2\*5=10)

20. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ? ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
21. ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ? ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਦੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਵਿਗਾੜਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ?

22. ਟੀਮ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ?