

MODEL QUESTION PAPER
CLASS -12th
(RETAIL-THEORY) (NSQF-LEVEL IV)
(SESSION-2024-25)

TIME :- 3 HOUR

MM:40

Instruction:-

परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।

Candidates are required to give their answer in the own words as far as possible.

Marks allotted to each question are indicated against it.

विशेष निर्देश:-

Special Instructions.

- I. प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है, उत्तर-पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।
While answering your questions, you must indicate on your answer book the same question No. as appears in your question paper.
- II. उत्तर-पुस्तिका को बीच-बीच में खाली पन्ना/पन्नें न छोड़ें।
Do not leave blank page/pages in your answer book.
- III. उत्तर संक्षिप्त और स्टीक होना चाहिए।
Answer should be brief and to the point.
- IV. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
All questions are compulsory.
1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर एक शब्द में या एक पंक्ति में, 2 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर 20 से 40 शब्दों में, 3 अंको वाले प्रश्नों के उत्तर 40 से 60 शब्दों में दें।
Answer the question of 1 marks in only one word or in a line, of 2 marks 20 to 40 words, of 3 marks in 40 to 60 words.

SECTION-A

Answer the following Questions:-

(8*1=8)

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:-

Q.1 Active listening involves?

- | | |
|-----------------|----------------------|
| (a) Eye contact | (b) Giving feedback |
| (c) Gesture | (d) All of the above |

सक्रिय श्रवण में शामिल है

- | | |
|-------------------|----------------------|
| (a) नेत्र सम्पर्क | (b) प्रतिक्रिया देना |
| (c) भाव | (d) उपरोक्त सभी |

Q.2 The meaning of self awareness is ?

- (a) Understanding one's own needs, habits/behavior and feelings etc.
(b) Knowing others
(c) Both (a) & (b)
(d) None

आत्म जागरूकता का क्या अर्थ है?

- (a) स्वयं की जरूरतों, आदतों, व्यवहार आदि के बारे में जानना
(b) दूसरों के बारे में जानना
(c) (a) और (b)
(d) कोई नहीं

Q.3 What is the shortcut key used to underline text in a spreadsheet?

- | | |
|------------|------------|
| (a) ctrl+b | (b) ctrl+c |
| (c) ctrl+u | (d) ctrl+d |

एक स्प्रेडशीट में text अंडरलाइन करने के लिये कौन सी शार्टकट key इस्तेमाल किया जाता है?

- | | |
|------------|------------|
| (a) ctrl+b | (b) ctrl+c |
| (c) ctrl+u | (d) ctrl+d |

- Q.4 The purpose of customer service is ?
 (a) To make money (b) To satisfy customers
 (c) To avoid complaints (d) None
 ग्राहक सेवा का उद्देश्य है?
 (a) पैसा कमाना (b) ग्राहकों को संतुष्ट करना
 (c) शिकायतों से बचना (d) कोई नहीं
- Q.5 When customer has a complain then a retail employee should do
 (a) Apologize (b) Argue with them
 (c) Speak loudly (d) None
 जब ग्राहक शिकायत करता है तो रिटेल कर्मचारी को क्या करना चाहिये ?
 (a) क्षमा मांगे (b) बहस करे
 (c) जोर से बात करे (d) कोई नहीं
- Q.6 The full form of CRM is
 (a) Customer Relationship Management (b) Customer Related Money
 (c) Consumer Related Money (d) None
 CRM का पूरा नाम है?
 (a) ग्राहक संबंध प्रबंधन (b) ग्राहक संबंधित धन
 (c) उपभोक्ता दर धन (d) कोई नहीं
- Q.7 The best way to resolve customer complain ?
 (a) To resolve complain according to company's rules and policies
 (b) Don't listen to complaints
 (c) To blame customer for their own mistake
 (d) Don't take interest
 ग्राहक शिकायत समाधान का सर्वोत्तम तरीका है?
 (a) कंपनी के नियमों और नीतियों के अनुसार शिकायत समाधान करना
 (b) शिकायत न सुनना
 (c) ग्राहक को गलत ठहराना
 (d) रुचि न लेना
- Q.8 What is most important responsibility of a team leader?
 (a) To tell team members about the importance of teamwork
 (b) to take decision for the benefit of team
 (c) To motivate the team
 (d) None
 एक टीम लीडर के लिए सबसे महत्वपूर्ण जिम्मेदारी कौन सी है?
 (a) टीम के सदस्यों को टीमवर्क के महत्व के बारे में बताना
 (b) टीम के फायदे के लिये निर्णय लेना
 (c) टीम को प्रोत्साहित करना
 (d) कोई नहीं

Section-B

- Q.2 Answer any 10 question:- (10*2=20)
 किन्ही 10 प्रश्नों के उत्तर दें:-
- What is the role of customer feedback in resolving customer service problems ?
 ग्राहक सेवास समस्याओं को सुलझाने में ग्राहक प्रतिक्रिया की क्या भूमिका है?
 - How can technology be used to improve customer service in retail?
 ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने में रिटेल में तकनीक का किस प्रकार इस्तेमाल किया जाता है?
 - What is the difference between CRM and E- CRM?
 CRM and E- CRM में क्या अंतर है?
 - What is the importance of communication in retail?
 रिटेल के संचार का क्या महत्व है?
 - What role does customer service play in customer retention?
 ग्राहक प्रतिधारणा में ग्राहक सेवा क्या भूमिका निभाती है?

6. Write a note on bullying?
बुलिंग पर एक टिप्पणी लिखियें।
7. What is gratuity ?
ग्रेच्युटी क्या है?
8. What is warranty card?
वारंटी कार्ड क्या है?
9. Write a note on Green India Mission?
ग्रीन इंडिया मिशन पर एक टिप्पणी लिखियें।
10. Explain the roles and functions of an entrepreneur.
एक उद्यमी की भूमिका और कार्यों का वर्णन करें।
- (11) what is retailing?.
रिटेलिंग क्या है?

Section-C

Q.3 Answer any 4 question:-
किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दें:-

(4*3=12)

- (1) Write the difference between noun, pronoun and adjective with example..
संज्ञा, सर्वनाम और विशेषण में अंतर उदाहरण सहित लिखिये।
- (2) What is the difference between a complain and suggestion?
शिकायत और सुझाव में क्या अंतर है?
- (3) What are the ways to collect the customer feedback?
ग्राहक प्रतिक्रिया को एकत्रित करने के क्या तरीके हैं?
- (4) What is the meaning of change in customer service ? Explain?
ग्राहक सेवा में बदलाव का क्या अर्थ है?
- (5) Which kind of behavior should be there in retail organization while dealing with customer?.
रिटेल संगठन में ग्राहकों के साथ निपटनें समय किस प्रकार का व्यवहार होना चाहिये।

**Retail
(L-IV)
Syllabus of Class XIIth**

Part A: Employability Skills	(M.M - 10 marks)
UNIT 1: Communication skills -IV	
UNIT 2: Self -management skills -IV	
UNIT 3: ICT skills -IV	
UNIT 4: Entrepreneurial skills- IV	
UNIT 2: Green skills -IV	

Part B: Vocational Skills	(M.M-30 marks)
UNIT 1: Resolve Customer concern	
UNIT 2: Delivery of reliable service	
UNIT 3: Customer relationship management	
UNIT 4: Continuous improvement in service	
UNIT 5: Work in team and organisation	

Distribution of marks

**Retail
(L-IV)**

S.No.	NO. OF QUESTIONS	Marks	
Q.1	8	01	8X1 = 08
Q.2	11(any ten)	2	10X2 = 20
Q.3	05(any four)	3	4X3 = 12
Total marks = 40			