

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5752

Series : SS-March/2022

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2½ hours]

[Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 42 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 42 questions.
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
The Code No. on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.
- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, no claim in this regard, will be entertained after examination.

5752

P. T. O.

नोट : (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

Attempt all questions.

(ii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. स्टोर के सुरक्षा मुद्दों के मूल्यांकन के लिए ध्यान रखने वाली मुख्य बातों का वर्णन कीजिए। 6

Discuss the factors to be kept in mind when evaluating the security issues of the store.

अथवा

OR

एक अच्छे निष्ठापूर्ण कार्यक्रम की विशेषताएँ बताइए।

Explain the features of a good loyalty program.

2. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले कारकों का उल्लेख कीजिए। 6

Explain the factors affecting active listening.

अथवा

OR

सकारात्मक व्यवहार में सहायक तरीकों का वर्णन कीजिए।

Explain the techniques helpful in maintain a positive attitude.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. उद्यमिता की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। 3

Explain the features of entrepreneurship.

4. जोखिम के प्रकार बताइए। 3
What are the types of risks ?
5. उपभोक्ता की साख योग्यता का निर्धारण कैसे करेंगे ? 3
How will you determine the credit worthiness of the customers ?
6. दिखावट के विभिन्न मापदण्डों का वर्णन कीजिए। 3
Explain the various standards of appearance.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. सामूहिक कार्य से क्या अभिप्राय है ? 1
What is meant by team work ?
8. वेशभूषा संहिता क्या है ? 1
What is dress code ?
9. अभिप्रेरणा क्या है ? 1
What is motivation ?
10. तनाव का क्या अर्थ है ? 1
What is meant by stress ?
11. समूह नेता का कोई **एक** उत्तरदायित्व बताइए। 1
State any **one** responsibility of team leader.
12. रिटेल शॉप में अग्नि जोखिम का **एक** कारण लिखिए। 1
Write **one** reason of fire hazard in a retail shop.
13. प्रशिक्षणार्थी सहायक से क्या अभिप्राय है ? 1
What is meant by trainer associate ?

14. ऑनलाइन क्रय क्या है ? 1
What is online purchasing ?
15. निष्ठापूर्ण स्कीम का कोई **एक** उदाहरण दीजिए। 1
Give any **one** example of loyalty schemes.
16. सोशल मीडिया का उदाहरण दीजिए। 1
Give an example of social media tools.
17. CRM की परिभाषा दीजिए। 1
Define CRM.
18. उधार बिक्री क्या है ? 1
What is credit sale ?
19. वारन्टी से क्या अभिप्रायः है ? 1
What is meant by warranty ?
20. उधार सीमा का क्या अर्थ है ? 1
What is meant by credit limit ?
21. साख योग्यता क्या है ? 1
What is credit worthiness ?
22. शारीरिक भाषा का उदाहरण दीजिए। 1
Give an example of body language.
23. उपभोक्ता सेवा क्या है ? 1
What is customer service ?
24. लिंग आधारित (सेक्सुअल) उत्पीड़न क्या है ? 1
What is sexual harassment ?

25. प्रस्तुतीकरण सॉफ्टवेयर क्या है ? 1
What is presentation software ?
26. सन्देशवाहन से क्या अभिप्रायः है ? 1
What is meant by communication ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

27. भाषा सीखने के लिए, निम्न में से कौन-सा कौशल आवश्यक है ? 1
(a) सुनना (b) बोलना
(c) पढ़ना (d) ये सभी
Which of the following skill is required to learn language ?
(a) Listening (b) Speaking
(c) Reading (d) All of these
28. निम्न में से कौन-सा सक्रिय सुनने से संबंधित है ? 1
(a) आँख मिलाना (b) हाव-भाव
(c) प्रतिक्रिया (d) उपरोक्त सभी
Which of the following is concerned with active listening ?
(a) Eye contact (b) Gestures
(c) Feedback (d) All of the above
29. रिटेल सहायक निम्न में से किससे प्रभावित हो सकते हैं ? 1
(a) मोच (b) मरोड़
(c) काम का दोहराव (d) उपरोक्त सभी
Retail associates may be suffering from ?
(a) Sprains (b) Strains
(c) Repetitive of work (d) All of the above

30. उपभोक्ता शिकायतें, निम्न में से किस कारण पैदा होती है ? 1

- (a) क्रय के लिए लम्बी प्रतीक्षा (b) उपभोक्ता अनादर
(c) सही संदेशवाहन (d) इनमें से कोई नहीं

Grievances arises due to which of the following ?

- (a) Customers long waiting time for purchasing
(b) Disrespect the customer
(c) Proper communication
(d) None of these

31. संकेताक्षर (RFI) को पूरा कीजिए। 1

Complete the abbreviation RFI.

32. निम्न में से किस केस में रिपोर्टिंग करना जरूरी है ? 1

- (a) डकैती (b) कर्मचारियों द्वारा चोरी
(c) सुरक्षा में छेद (d) उपरोक्त सभी

In which of the following issues reporting is necessary ?

- (a) Robbery (b) Employee theft
(c) Security breaches (d) All of the above

33. रिपोर्टिंग निम्न में से किस उदाहरण द्वारा प्रदर्शित होती है ? 1

- (a) कानूनी स्थिति (b) स्टोर कार्यविधि
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

The reporting can be depicted through the following example :

- (a) Legal position (b) Store procedure
(c) Both (a) and (b) (d) None of these

34. संकेताक्षर CCTVs का पूरा रूप लिखिए। 1

Write full form of abbreviation CCTVs.

35. डिजिटल हस्ताक्षर ऑनलाइन रिटेलिंग में सहायक है। (सत्य/असत्य) 1
Digital signatures are helpful in online retailing. (True/False)
36. रिबेट (छूट) निष्ठापूर्ण स्कीम का एक उदाहरण है। (सत्य/असत्य) 1
Rebate is **an** example of loyalty programme. (True/False)
37. निम्न में से कौन-सा लायल्टी स्कीम के लिए सूचनाओं का माध्यम है ? 1
(a) इन्टरनेट (b) सदस्यों का सुझाव
(c) बाजार अनुसंधान (d) उपरोक्त सभी
Which of the following is a source of information for loyalty schemes ?
(a) Internet (b) Member's suggestions
(c) Market research (d) All of the above
38. निम्न में से कौन-सा लायल्टी कार्यक्रमों के लिए प्रचार का माध्यम है ? 1
(a) सोशल मीडिया (b) व्यक्तिगत सम्पर्क
(c) प्रिन्ट मीडिया (d) उपरोक्त सभी
Which of the following is method of propagating loyalty programmes ?
(a) Social Media (b) Personal Interaction
(c) Print Media (d) All of the above
39. E-CRM, तेज व विश्वसनीय है। (सत्य/असत्य) 1
E-CRM is quick and reliable. (True/False)
40. उपभोक्ता को खोजना कहलाता है : 1
(a) उपभोक्ता (b) नाचना
(c) पूर्वेक्षण (d) उपरोक्त सभी
Searching for customers is called :
(a) Customer (b) Dancing
(c) Prospecting (d) All of the above

41. उच्च क्रेडिट स्कोर प्रदान करता है :

1

- (a) अधिक साख योग्यता (b) मध्यम साख योग्यता
(c) कम साख योग्यता (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

A high credit score provides :

- (a) High credit worthiness (b) Medium credit worthiness
(c) Low credit worthiness (d) None of the above

42. निम्न में से कौन-सा विक्रय के अनुबन्ध के लिए आवश्यक है ?

1

- (a) सम्पत्ति का हस्तांतरण (b) माल
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

Which of the following is an essential for contract of sale ?

- (a) Transfer of property (b) Goods
(c) Both (a) and (b) (d) None of these