

CLASS : 12th Sr. Sec. (Academic) Code No. 3041

Series : SS-M/2016

Roll No.

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

RETAIL

(National Skills Qualification Framework (NSQF))

Level - 3

2nd SEMESTER

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Evening Session

Time allowed : 2 hours] [Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 39 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question-paper are 8 in number and it contains 39 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.

3041

P. T. O.

- 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 का 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.***

नोट : प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

*Attempt any **two** questions from question numbers 1 to 3. **Rest are Compulsory.***

1. कस्टमर सर्विस असिस्टेंट के काम लिखें। 6
Write the duties of customer service assistant.
2. परिवर्णी शब्द LOCATE का वर्णन करें। 6
Explain the acronym LOCATE.
3. कॉस्ट ओरिएन्टेड प्राइसिंग तरीकों का वर्णन करें। 6
Explain cost oriented pricing methods.
4. एक सेल्समैन के जरूरी गुण लिखें। 3
Write the essential qualities of a salesman.
5. रिटेल में चोरी कैसे रोकी जा सकती है ? 3
How retail theft can be prevented ?
6. पर्सनल सेलिंग के वस्तुगत क्या हैं ? 3
What are the objectives of personal selling ?
7. विज्ञापन के वस्तुगत क्या हैं ? 3
What are the objectives of advertising ?
8. ग्रिड लेआउट का वर्णन करें। 3
Explain grid layout.

9. CRM में चरणों का वर्णन करें। 3
Explain steps in CRM.
10. CRM क्या है ? 1
What is CRM ?
11. कस्टमर सर्विस एसोसिएट में होने वाले किन्हीं **दो** कौशल को बताएँ। 1
Give any **two** skills required from customer service associate.
12. कस्टमर्स को फिर से कैसे सक्रिय किया जा सकता है ? 1
How customers can be reactivated ?
13. प्रोडक्ट इंटीग्रिटी क्या है ? 1
What is product integrity ?
14. संघर्ष को कैसे कम किया जा सकता है ? 1
How attrition can be reduced ?
15. कस्टमर्स के लिए लॉयल्टी प्रोग्राम क्या हैं ? 1
What are loyalty programs for customers ?
16. इम्पल्स प्रोडक्ट क्या है ? 1
What is impulse product ?

17. प्रोडक्ट मिक्स की परिभाषा दीजिए। 1
Define product mix.
18. रिटेल मार्केटिंग मिक्स के चार P's क्या हैं ? 1
What are the four P's of retail marketing mix ?
19. वेयरहाउस क्या है ? 1
What is a warehouse ?
20. कनविनियेंस शॉपिंग क्या है ? 1
What is convenience shopping ?
21. डाउनटाउन रिटेलर की मुख्य समस्या क्या है ? 1
What is the main problem of downtown retailers ?
22. स्टोर लेआउट की विशेषता क्या है ? 1
What is the importance of store layout ?
23. स्पेस मैनेजमेंट में सम्मिलित **दो** निर्णय क्या हैं ? 1
What are the **two** decisions involved in space management ?
24. स्टॉक और इन्वेंटरी एसोसिएट का कार्य क्या है ? 1
What is the role of stock and inventory associate ?

- 25.** किसी रिटेल लोकेशन का उद्देश्य क्या है ? 1
What is the goal of any retail location ?
- 26.** वन-ऑफ सेलिंग क्या है ? 1
What is one-off selling ?
- 27.** सेलिंग प्रोसेस की मीट और ग्रीट स्टेज क्या है ? 1
What is meet and greet stage of selling process ?
- 28.** सेल्स पर्सन के लिए संचारण कौशल आवश्यक क्यों है ? 1
Why is communication skills important for sales person ?
- 29.** सेलिंग में धैर्य महत्वपूर्ण कैसे है ? 1
How is patience important in selling ?

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

- 30.** EDI का पूरा नाम है। 1
Full form of EDI is
- 31.** ARC का परिवर्णी शब्द है। 1
Acronym for ARC is

32. ई-मेल संचारण का तरीका है। 1
E-mail is a method of communication.
33. प्राइसिंग का उद्देश्य है ज्यादा प्राइस और ज्यादा लाभ। 1
..... pricing aims at high price and high profits.
34. CRM रिलेशनशिप के लिए होता है। 1
CRM is for relationship.
35. CRM सिस्टम को सफल प्रदान करना चाहिए। 1
CRM system should provide successful
36. बिना कटाक्ष और नकल के, शिष्टता और सुखद तरीके से बोलना कहलाता है। 1
Speaking politely and pleasantly without sarcasm and parody is known as
37. लेआउट उपलब्ध स्पेस को उच्चतम करने में मदद करता है। 1
..... layout helps maximize the available space.

38. लेआउट को रेसट्रैक लेआउट भी कहते हैं। 1
..... layout is also called racetrack layout.
39. फ्लोर प्लान हाई एंड विशिष्टता वाले स्टोर्स के लिए उपयुक्त है। 1
..... floor plan is best for high and speciality stores.

