

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Series : SS/Annual Exam.-2025**

**Roll No.**

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

**Code No. 2238**

## **RETAIL**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level-4**

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

*Time allowed : 2:30 hours ]*

*[ Maximum Marks : 60 ]*

- क्रपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 30 हैं।

*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 30 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.*

- क्रपया 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।

*Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.*

- 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.***

**सामान्य निर्देश :**

**General Instructions :**

(i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दर्शाये गये हैं।

*Marks of each question are indicated against it.*

(iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

*Your answer should be according to marks.*

**खण्ड - अ**

**SECTION – A**

**(निबन्धात्मक प्रश्न)**

**(Essay Type Questions)**

- ग्राहकों की समस्याओं को पहचानने के लोतों की चर्चा करें।

5

Discuss the main sources of identifying customer's problems.

**2238**

( 3 )

अथवा

**OR**

बातचीत के फायदों का वर्णन करें।

Explain the benefits of Negotiation.

**2.** वस्तुओं के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए।

5

Explain the various types of Products.

अथवा

**OR**

ग्राहक सेवा सूचना की विशेषताओं की व्याख्या करें।

Explain the features of customer service information.

**3.** CRM और E-CRM में अन्तर कीजिए।

5

Differentiate between CRM and E-CRM.

अथवा

**OR**

उपभोक्ताओं को दी जाने वाली विभिन्न खुदरा सेवाओं की व्याख्या करें।

Explain various types of retail services to consumers.

**खण्ड - ब**

**SECTION – B**

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

**(Short Answer Type Questions)**

**4.** ग्राहक प्रतिपुष्टि प्राप्त करने की किन्हीं **तीन** विधियों की चर्चा करें।

3

Discuss any **three** methods of collection customer's feedback.

2238

( 4 )

अथवा

OR

एक रिटेल संगठन में कर्मचारियों के कोई **तीन** अधिकार बताइए।

State any **three** Rights of employees in a Retail organization.

5. ग्राहक सेवा की कोई **तीन** विशेषताएँ बताइए।

3

Explain any **three** features of customer service.

अथवा

OR

ग्राहक प्रतिपुष्टि के **तीन** महत्व की चर्चा करें।

Discuss **three** importance of customer feedback.

6. ग्राहक आँकड़े संग्रहण के कोई **तीन** यन्त्र बताइए।

3

State any **three** tools of storing customer data.

7. CRM लागू करने के किन्हीं **तीन** लाभों की व्याख्या करें।

3

Describe any **three** benefits of CRM implementation.

8. ग्राहक प्रतिधारण के **तीन** तरीके बताइए।

3

State **three** ways to retain customer.

9. व्यवसाय पर सेवा में परिवर्तन के **तीन** प्रभाव बताइए।

3

Discuss any **three** impact of change in service on Business.

2238

( 5 )

खण्ड - स

2238

**SECTION – C**

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)

**(Very Short Answer Type Questions)**

**10.** E-retailing को परिभाषित कीजिए।

2

Define E-retailing.

अथवा

**OR**

CRM को परिभाषित कीजिए।

Define CRM.

**11.** शारीरिक भाषा से आपका क्या अभिप्राय है ?

2

What do you mean by Body language ?

अथवा

**OR**

समग्र स्वरूप क्या है ?

What is overall appearance ?

**12.** कोई **दो** ग्राहक प्रतिपुष्टि यन्त्रों के बारे में बताइए।

2

Mention any **two** customer feedback tools.

2238

P. T. O.

( 6 )

**2238**

**13.** शॉपिंग उत्पाद क्या हैं ? 2

What are shopping products ?

**14.** तनाव प्रबन्धन के कोई ~~दो~~ तरीके बताइए। 2

State any **two** way of managing stress.

**15.** व्यक्तित्व को परिभाषित करें। 2

Define Personality.

खण्ड – द

#### **SECTION – D**

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

**(Objective Type Questions)**

**16.** खुदरा व्यापारी को किसी दूसरे ..... पर उंगली नहीं उठानी चाहिए। 1

(A) कर्मचारी	(B) ग्राहक
(C) लेनदार	(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

The retailer should not point their fingers at other .....

(A) Employee	(B) Customer
(C) Creditors	(D) None of the above

**17.** CRM, निम्न में से किस पर केन्द्रित होता है ? 1

(A) लेनदार	(B) कर्मचारी
(C) ग्राहक	(D) उपरोक्त सभी

CRM is focussed to which of the following ?

(A) Creditors	(B) Employees
(C) Customer	(D) All of the above

**2238**

18. प्रतिपुष्टि ग्राहकों को ..... में मदद करती है। 1

(A) खोने में (B) प्रतिधारण में  
 (C) (A) एवं (B) दोनों (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

The feedback helps to ..... customers.

(A) Loose (B) Retain  
 (C) Both (A) & (B) (D) None of the above

19. ग्राहकों की प्रतिक्रिया साझा करने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग नहीं किया जा सकता। (सही/गलत) 1

Social Media cannot be used to share customers feedback. (True/False)

20. निम्न में से कौन-सा उद्यमी का एक गुण है ? 1

(A) रचनात्मकता (B) जोखिम उठाने की योग्यता  
 (C) नवाचारी (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a quality of an Entrepreneur ?

(A) Creativity (B) Risk taking ability  
 (C) Innovative (D) All of the above

21. निम्न में से कौन-सा हरित अर्थव्यवस्था का अंग है ? 1

(A) कृषि (B) जल-प्रबन्धन  
 (C) परिवहन (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a component of green Economy ?

(A) Agriculture (B) Water-conservation  
 (C) Transportation (D) All of the above

22. किसी कार्य को करने में कठिनाई के बावजूद कार्य जारी रखने की योग्यता ..... कहलाती है।

(खाली स्थान भरें) 1

..... is the ability to continue to do something even when it is difficult.

(Fill in the blank)

23. ..... का अर्थ है, सम्बन्धों में व्यवहार करना। (खाली स्थान भरें) 1

..... means dealing with relationships.

(Fill in the blank)

( 8 )

**2238**

**24.** निश्चितता एक ऐसी योग्यता है जो लाभकारी व शीघ्र निर्णय में मदद करती है। **(सही/गलत)** 1

Decisiveness is the ability to make profitable and Quick decisions. (**True/False**)

**25.** माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस – पावरप्वाइंट एक प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर है। **(सही/गलत)** 1

Microsoft office – Powerpoint is a presentation software. (**True/False**)

**26.** कम्प्यूटर में किसी चीज की कॉपी करने के लिए किस कुंजी का उपयोग होता है ? 1

Which key is used to copy something in computer ?

**27.** कम्प्यूटर में कार्य-पुस्तिका क्या है ? 1

What is work-book in computer ?

**28.** शॉपिंग वस्तुओं का एक उदाहरण दीजिए। 1

Give one example of shopping product.

**29.** सूचना को भी ..... संरक्षित किया जाना चाहिए। 1

(A) पासवर्ड (B) कम्प्यूटर  
(C) अच्छी तरह से (D) उपरोक्त सभी

Information should be ..... protected.

(A) Password (B) Computer  
(C) Well (D) All of the above

**30.** संचार ..... संप्रेषित करने का कार्य है। **(खाली स्थान भरें)** 1

Communication is the job of conveying ..... . (**Fill in the blank**)

