



नामांक

Roll No.

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

No. of Questions – 38

No. of Printed Pages – 4

V-105

लेवल – चतुर्थ

विषय – फुटकर बिक्री

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा – XII) परीक्षा, 2022

समय : 2 घण्टे 15 मिनट

पूर्णांक : 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

- (1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।
- (2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।
- (3) परीक्षार्थी यथासम्भव प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में अपने शब्दों में निर्धारित शब्द सीमा में लिखें ।
- (4) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक (बहुविकल्पीय प्रश्नों) के उत्तर तालिका बनाकर उत्तर-पुस्तिका में लिखें ।
- (5) प्रश्न संख्या 11 से 20 तक के उत्तर एक शब्द या एक पंक्ति में लिखें ।
- (6) प्रश्न संख्या 21 से 30 तक के उत्तर एक पंक्ति में लिखें ।
- (7) प्रश्न संख्या 31 से 36 तक के दो से चार पंक्तियों में उत्तर लिखें ।
- (8) प्रश्न संख्या 37 एवं 38 के उत्तर दो पृष्ठों तक लिखें ।

V-105

[ Turn over

## खण्ड - अ

सही विकल्प चुनें :

(10 × ½ = 5)

1. जिस व्यक्ति को सूचना भेजी जाती है उसे कहते हैं :
 

(अ) प्रेषक	(ब) प्राप्तकर्ता
(स) (अ) व (ब) दोनों	(द) कोई नहीं
2. संतुलित भोजन आवश्यक है :
 

(अ) सकारात्मक ऊर्जा के लिए	(ब) आलस्य के लिए
(स) रोगों के लिए	(द) तनाव के लिए
3. पासवर्ड का कार्य है :
 

(अ) सूचना को मिटाना	(ब) सूचना का प्रेषण
(स) सूचना की प्राप्ति	(द) सूचना की सुरक्षा
4. दूसरों से पहले कार्य की शुरुआत का कौशल कहलाता है :
 

(अ) संगठनात्मक कौशल	(ब) पारस्परिक कौशल
(स) पहलपन	(द) कोई नहीं
5. ई-वेस्ट में शामिल है :
 

(अ) मोबाइल फोन	(ब) कटे अंग
(स) पेपर प्लेट	(द) सूखे पत्ते
6. उपभोक्ता की शिकायत के उपरांत उसे पुनः विश्वास दिलाने के लिए कंपनी क्या कर सकती है :
 

(अ) क्रोध करना	(ब) हर्जाना देना
(स) गलती को न मानना	(द) उपरोक्त सभी
7. सी.आर.एम. में लीड में शामिल है :
 

(अ) ग्राहक का नाम	(ब) ग्राहक का फोन नम्बर
(स) ग्राहक का ई-मेल	(द) उपरोक्त सभी
8. आदर्श कार्य वातावरण में शामिल है :
 

(अ) अविश्वास	(ब) उचित संसाधन
(स) खराब संचार	(द) असहिष्णुता
9. ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन (सी.आर.एम.) का कार्य है :
 

(अ) ग्राहक से संबंधित सूचना एकत्रित करना ।	(ब) वित्त की व्यवस्था करता है ।
(स) कर्मचारियों का चयन ।	(द) कर्मचारियों को वेतन देना ।

10. एक व्यक्ति की समग्र छवि में शामिल हैं :

- (अ) वेशभूषा  
(ब) बाल  
(स) शारीरिक हाव-भाव  
(द) उपरोक्त सभी

खण्ड - ब

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(10 × ½ = 5)

11. संदेश में वर्तनी की \_\_\_\_\_ से संदेश का अर्थ बदल सकता है ।  
12. \_\_\_\_\_ सेल का संग्रहण है जो ग्रिड के रूप में होता है ।  
13. खरीदारी के पश्चात् कंपनी द्वारा ग्राहक को \_\_\_\_\_ देना विनम्रता का प्रतीक है ।  
14. ग्राहक सेवा में सुधार एक \_\_\_\_\_ प्रक्रिया है ।  
15. \_\_\_\_\_ की तुरंत प्राप्ति से ग्राहक संतुष्ट होता है ।  
16. ग्राहक से जुड़ी नई जानकारी मिलने पर ग्राहक का डाटा बेस \_\_\_\_\_ होता है ।  
17. आधुनिक तकनीक के उपयोग ने ग्राहक सेवाओं की गति में \_\_\_\_\_ की है ।  
18. ग्राहक सेवाओं के सतत् सुधार ने युवाओं के लिए \_\_\_\_\_ के नए अवसर उत्पन्न किए हैं ।  
19. एक सेल्समैन को अपने सहयोगियों और ग्राहकों के साथ \_\_\_\_\_ से व्यवहार करना चाहिए ।  
20. कुशल नेतृत्व टीम को कार्य करने के लिए \_\_\_\_\_ देता है ।

अधिकतम एक पंक्ति में उत्तर दीजिए :

(10 × ½ = 5)

21. संचार में सुनने का कौशल क्यों महत्वपूर्ण है ?  
22. संचार में शारीरिक हाव-भाव का क्या महत्व है ?  
23. सूचना प्रौद्योगिकी के कोई दो उपकरणों के नाम लिखिए ।  
24. स्प्रेडशीट के कोई दो प्रकार लिखिए ।  
25. सकारात्मक रवैया क्यों महत्वपूर्ण है ?

[ Turn over

26. उद्यमी के कोई दो गुण लिखिए ।
27. हरित कार्य या ग्रीन जॉब का क्या महत्त्व है ?
28. ग्राहक सेवा केन्द्र का नियमित निरीक्षण क्यों आवश्यक है ?
29. उपभोक्ता के साथ बातचीत के माहौल को हल्का कैसे कर सकते हैं ?
30. किसी टीम में सीधा संवाद क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

खण्ड - स

दो से चार पंक्तियों में उत्तर दीजिए :

(6 × 1½ = 9)

31. ग्राहक सेवाओं को कैसे सुधारा जा सकता है ?
32. उपभोक्ता से प्राप्त ई-मेल का प्रति उत्तर देने की पद्धति लिखिए ।
33. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सी.आर.एम.) के फायदे लिखिए ।
34. ग्राहक सेवा में सतत् सुधार से होने वाले लाभ लिखिए ।
35. ग्राहक सेवा में बदलाव की आवश्यकता क्यों होती है ?
36. एक संस्था में टीम का महत्त्व समझाइये ।

खण्ड - द

दो पृष्ठों तक उत्तर दीजिए :

(2 × 3 = 6)

37. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सी.आर.एम.) के विभिन्न चरण समझाइए ।

अथवा

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सी.आर.एम.) के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए ।

38. ग्राहक सेवा सूचना के संग्रहण की प्रक्रिया लिखिए ।

