

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions – 38

V-105

No. of Printed Pages – 7

यहाँ से काटिए

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) परीक्षा, 2023

लेवल – चतुर्थ

विषय – फुटकर बिक्री

समय : 3 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 ।

प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाड़ें

यहाँ से काटिए

सही विकल्प चुने :

- 1) मुद्रों को परिभाषित करने, स्पष्ट करने, जानकारी एकत्र करने तथा भागीदारी प्राप्त करने के लिए
प्रश्न अच्छे है । [½]
- अ) खूले सिरे वाले
ब) बंद सिरे वाले
स) दोनों अ व ब
द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- 2) 'सफाई करवाना, में शामिल है । [½]
- अ) गैर-वस्तुएं उत्पाद सेवाओं
ब) विशेषता वाले उत्पाद सेवाओं
स) स्वामित्व वाली उत्पाद सेवाओं
द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- 3) निम्न में से कौन सी संचार की प्रक्रिया नहीं है : [½]
- अ) प्रेषक
ब) प्राप्तकर्ता
स) माध्यम
द) वस्तु
- 4) रिटेलर को विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान करते है : [½]
- अ) थोक विक्रेताओं
ब) ग्राहको
स) दोनों अ व ब
द) उपरोक्त में से कोई नहीं

- 5) निम्न में से कौन सी कर्मचारी की जिम्मेदारी है : [½]
- अ) स्टोर खोलना
ब) हर समय चौकस रहकर व्यक्तिगत सुरक्षा
स) तालों और सील्स की जांच करना
द) उपरोक्त सभी
- 6) निम्न में से कौनसी लेखन कला नहीं है : [½]
- अ) रचनात्मक लेखन
ब) वर्णनात्मक लेखन
स) स्पष्ट लेखन
द) स्पष्ट बोलना
- 7) निम्न में से कौन-सा सकारात्मक व्यक्तित्व लक्षण नहीं है : [½]
- अ) अनुकूलनीय
ब) विनीत
स) बुराई करना
द) दोस्ताना
- 8) निम्न में से कौनसा में कम्प्युटर की भूमिका है : [½]
- अ) विपणन
ब) मानव संसाधन
स) वित्त
द) उपरोक्त सभी

- 9) तनाव का कारण है : [½]
- अ) नींद का पूरा नहीं होना
 ब) अधिक काम होना
 स) कार्य का पूरा न होना
 द) उपरोक्त सभी
- 10) ग्रीन जॉब से : [½]
- अ) वातावरण शुद्ध रहता है
 ब) वातावरण अशुद्ध रहता है
 स) वातावरण पर कोई असर नहीं होता है
 द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- 11) बिक्री सहयोगी को को सम्मान के साथ संबोधित करना चाहिए । [½]
- अ) ग्राहकों
 ब) मालिक
 स) आपुर्तिकर्ता
 द) उपरोक्त सभी
- 12) ग्राहक स्वरूप होता है । [½]
- अ) राक्षस
 ब) भगवान
 स) पंछी
 द) उपरोक्त में से कोई नहीं

- 13) एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति में सूचना प्रदान करना ही है । [½]
- अ) लेनदेन
ब) खेल
स) संचार
द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- 14) बदलाव को अप्रत्याशित घटनाओं के बाद अनिवार्य कार्यवाई के रूप में परिभाषित किया गया है । [½]
- अ) अनियोचित
ब) उपचारात्मक
स) कार्मिक
द) परिवर्तनकारी

खण्ड – ब

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए ।

- 15) के साथ विनम्र और सभ्य व्यवहार बनाए रखना चाहिए । [½]
(सहकर्मी / उत्पाद)
- 16) वाक्य के मुख्य भाग होते हैं । [½]
(तीन / दस)
- 17) व्यक्ति के विशेष गुणों को कहते हैं । [½]
(आदर्श / व्यक्तित्व)
- 18) कम्प्यूटर पर प्रस्तुति भाषा में होना चाहिए । [½]
(कठिन / सरल)

19) एक उद्यमी को की आवश्यकता होती है । [½]
(आत्मविश्वास / भय)

20) गैस उत्सर्जन को सीमित करने में हरित नौकरियों की भूमिका होती है । [½]
(ग्रीन हाऊस / पीला हाऊस)

अधिकतम एक पंक्ति में उत्तर दीजिए :

21) कार्यस्थल पर सक्रिय सुनने का महत्व लिखिए । [½]

22) सक्रिय सुनने के चरणों को लिखिए । [½]

23) जरूरतों को परिभाषित कीजिए । [½]

24) व्यक्तित्व के दो लक्षण लिखिए । [½]

25) पासवर्ड सुरक्षा क्यों आवश्यक है? [½]

26) कम्प्यूटर पर प्रस्तुतीकरण किस प्रोग्राम पर बनाया जाता है? [½]

27) उद्यमी का कोई एक गुण लिखिए । [½]

28) टीम के निर्माण से आप क्या समझते हैं? [½]

29) जैविक उत्पाद से आप क्या समझते हैं? [½]

30) ग्रीन जॉब की भूमिका लिखिए । [½]

खण्ड – स

दो से चार पंक्तियों में उत्तर दीजिए :

- 31) उत्पादन बिक्री से आप क्या समझते हैं? [1½]
- 32) सी आर एम कार्यान्वयन के तीन लाभ लिखिए। [1½]
- 33) रिटेल सेवा के दो प्रकार लिखिए। [1½]
- 34) उपचारात्मक बदलाव से आप क्या समझते हैं? [1½]
- 35) एक कर्मचारी संगठन में प्रभावी कामकाज कैसे कर सकता है? [1½]
- 36) एक संगठन में कर्मचारी के अधिकारों के लिखिए। [1½]

खण्ड – द

दो पृष्ठों तक उत्तर दीजिए :

- 37) ग्राहकों की समस्याओं से निपटने के लिए चरण लिखिए। [3]
अथवा
ग्राहकों की समस्याओं के समाधान पर प्रतिक्रिया कब-कब देनी चाहिए। विस्तार से लिखिए।
- 38) एक दुकानदार ग्राहक को शीघ्र ध्यान कैसे प्रदान कर सकता है? [3]
अथवा
ग्राहक सेवाओं की विशेषताएँ लिखिए।



DO NOT WRITE ANYTHING HERE