



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q1. पर्यायवाची शब्द का सही चयन कीजिये।
यश

- A. सूर्य
B. सोम
C. कीर्ति
D. सुधा

Q2. दिए गए शब्द का विलोम शब्द चुनिए।
अपना

- A. सबका
B. पराया
C. मेरा
D. हमारा

Q3. "अंक भरना" मुहावरे का सही अर्थ बताइये।

- A. भाग जाना
B. गले लगना
C. धोखा देना
D. नीचा दिखाना

Q4. रेखांकित शब्द का सही एकवचन चुनें "महिलाएं सामूहिक गीत गा रही थीं"।

- A. एक महिला गीत गा रही थीं।
B. महिला गीत गा रही थीं।
C. महिला एकाकी गीत गा रही थीं।
D. महिला सिर्फ गीत गा रही थीं।

Q5. रेखांकित शब्द का सही बहुवचन चुनें "मेले में दूकान नहीं थी"।

- A. मेले में दुकाने थीं
B. मेले में दुकान थीं
C. मेले में एक भी दुकान नहीं थीं
D. मेले में दुकानें नहीं थीं



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q6. What is the meaning of the underlined word ?

All the classmates applauded him for his good performance in the dance programme.

- A. to show patience
C. to defeat
B. to praise
D. to increase

Q7. The word '**Obsolete**' means something which is old and which is not in use. What is the antonym of the word 'Obsolete'?

- A. Out of date
C. Irrelevant
B. Different
D. Latest

Q8. '**Life is not a bed of roses.**'

What is the meaning of ' a bed of roses'?

- A. Something which is easy
C. Something which is beautiful
B. Something which is interesting
D. Something which is very large

Q9. Identify the right option with the correct sentences.

- A. To teach children you need patience.
C. To teach childrens you need patience.
B. To teach children you need a patience.
D. To teach children for, you need patience.

Q10. Fill in the blank with the appropriate word from the below options.

She is beautiful _____ intelligent.

- A. or
C. and
B. with
D. to

Q11. The great king Ashoka belongs to which of the following Dynasty.

- A. Gupta Dynasty
C. Ghazni Dynasty
B. Maurya Dynasty
D. Chola Dynasty



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBN, UHBN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q11. महान राजा अशोक निम्नलिखित में से किस राजवंश से संबंधित है।

- A. गुप्त वंश
B. मौर्य वंश
C. गजनी वंश
D. चोल वंश

Q12. Who is the Chief Justice of India as on 1st of January 2020?

- A. Justice Deepak Mishra
B. Justice Sharad Arvind Bobde
C. Justice Ranjan Gogoi
D. Justice Arun Mishra

Q12. 1 जनवरी 2020 की स्थिति में भारत के मुख्य न्यायाधीश कौन हैं?

- A. न्यायाधीश दीपक मिश्रा
B. न्यायाधीश शरद अरविंद बोबडे
C. न्यायाधीश रंजन गोगोई
D. न्यायाधीश अरुण मिश्रा

Q13. The Sardar Sarovar Dam is located in the state of _____ .

- A. Gujarat
B. Madhya Pradesh
C. Maharashtra
D. Haryana

Q13. सरदार सरोवर बांध _____ में स्थित है।

- A. गुजरात
B. मध्य प्रदेश
C. महाराष्ट्र
D. हरियाणा

Q14. Who is the head of the State Council of Ministers?

- A. Governor
B. President
C. Chief Minister
D. Speaker

Q14. राज्य मंत्री-परिषद का प्रमुख कौन होता है?

- A. राज्यपाल
B. अध्यक्ष
C. मुख्यमंत्री
D. स्पीकर



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q15. Which of the following is NOT the functions of Niti Aayog ?

- A. Design Policy and Programme Framework
B. To finance Projects and Provide Loans
C. Monitoring & Evaluation
D. Think Tank and Knowledge & Innovation Hub

Q15. निम्नलिखित में से कौन सा नीति आयोग का कार्य नहीं है?

- A. नीति और कार्यक्रम की रूपरेखा बनाना
B. परियोजनाओं को वित्त और ऋण प्रदान करना
C. निगरानी और मूल्यांकन
D. विशेषज्ञ दल, ज्ञान और इनोवेशन हब

Q16. Before being formed into a full-fledged state, Haryana was part of which of the following states ?

- A. Jammu
B. Himachal Pradesh
C. Rajasthan
D. Punjab

Q16. पूर्ण राज्य बनने से पहले, निम्नलिखित में से हरियाणा किस राज्य का हिस्सा था?

- A. जम्मू
B. हिमाचल प्रदेश
C. राजस्थान
D. पंजाब

Q17. The famous Chinese Traveller Hiuen Tsang who had come to Haryana, India in the 7th century, was keenly interested to learn more about _____ .

- A. Hinduism
B. Zoroastrianism
C. Islam
D. Buddhism

Q17. प्रसिद्ध चीनी यात्री ह्वेन त्सांग, जो 7^{वीं} शताब्दी में हरियाणा, भारत आये थे वह _____ के बारे में ज्यादा जानने के लिए उत्सुक थे।

- A. हिन्दू धर्म
B. पारसी धर्म
C. इस्लाम
D. बुद्ध धर्म

Q18. Which tree is recognized as the state tree of Haryana ?

- A. Sal
B. Peepal
C. Pine
D. Deodar



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q18. किस वृक्ष को हरियाणा के राज्य वृक्ष के रूप में मान्यता प्राप्त है?

- A. सल
B. पीपल
C. सनोबर
D. देवदार

Q19. Which of the following policy came into existence in Haryana in the year 2006?

- A. State Health Policy
B. Child Education Policy
C. State Labor Policy
D. State Industrial Safety Policy

Q19. हरियाणा में निम्नलिखित में से कौन सी नीति वर्ष 2006 में अस्तित्व में आई?

- A. राज्य स्वास्थ्य नीति
B. बाल शिक्षा नीति
C. राज्य श्रम नीति
D. राज्य औद्योगिक सुरक्षा नीति

Q20. Which breed of buffaloes are famous in Haryana ?

- A. Jaffrabadi
B. Murrah
C. Surti
D. Nili Ravi

Q20. हरियाणा में भैंस की कौन सी नस्ल प्रसिद्ध है?

- A. जाफराबादी
B. मुर्राह
C. सुरती
D. निली रवि

Q21. Chaudhary Charan Singh Agriculture University was established in the year _____.

- A. 2012
B. 2005
C. 1970
D. 1991

Q21. चौधरी चरण सिंह कृषि विश्वविद्यालय की स्थापना वर्ष _____ में हुई थी।

- A. 2012
B. 2005
C. 1970
D. 1991



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q22. Who was the first Chief Minister of Haryana ?

- A. Bhagwat Dayal Sharma
B. Banarasi Das
C. Choudhary Devi Lal
D. Bansilal

Q22. हरियाणा के पहले मुख्यमंत्री कौन थे?

- A. भागवत दयाल शर्मा
B. बनारसी दास
C. चौधरी देवीलाल
D. बंसी लाल

Q23. Which of the following is the religious text of the Sikhs ?

- A. Guru Govind Saheb
B. Great Granth
C. Guru Granth Sahib
D. Guru Narayan Saheb

Q23. निम्नलिखित में से कौन सा ग्रन्थ सिक्खों का धार्मिक ग्रंथ है?

- A. गुरु गोविंद साहेब
B. महान ग्रन्थ
C. गुरु ग्रंथ साहिब
D. गुरु नारायण साहेब

Q24. Which of the following film personality is NOT from Haryana ?

- A. Om Prakash
B. Sunil Grover
C. Aishwarya Rai
D. Juhi Chawla

Q24. निम्नलिखित में से कौन सी फ़िल्मी हस्ती हरियाणा से नहीं है?

- A. ओम प्रकाश
B. सुनील ग़ोवर
C. ऐश्वर्या राय
D. जूही चावला

Q25. Rao Tula Ram was one of the great leaders of Haryana, is associated with the

- _____ .
A. World War II
B. Indian National Congress
C. Indian Revolt of 1857
D. Indian Freedom movement of 1920's



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q25. राव तुला राम हरियाणा के महान नेताओं में से एक थे, वह _____ से सम्बंधित हैं।

A. द्वितीय विश्व युद्ध

B. भारतीय राष्ट्रीय कांग्रेस

C. 1857 के भारतीय विद्रोह

D. 1920 का भारतीय स्वतंत्रता आंदोलन

Q26. The state which is situated to the east of Haryana is _____ .

A. Himachal Pradesh

B. Madhya Pradesh

C. Rajasthan

D. Uttar Pradesh

Q26. हरियाणा के पूर्व में स्थित राज्य _____ है।

A. हिमाचल प्रदेश

B. मध्य प्रदेश

C. राजस्थान

D. उत्तर प्रदेश

Q27. What is the name of the smallest district (in terms of area) in Haryana ?

A. Panchkula

B. Faridabad

C. Rewari

D. Karnal

Q27. हरियाणा के सबसे छोटे जिले (क्षेत्रफल की दृष्टि से) का नाम क्या है?

A. पंचकुला

B. फरीदाबाद

C. रेवाड़ी

D. करनाल

Q28. The total number of districts in Haryana are _____ .

A. 18

B. 21

C. 22

D. 25

Q28. हरियाणा में जिलों की कुल संख्या _____ है।

A. 18

B. 21

C. 22

D. 25



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q29. Based on geographical features the Ghaggar Yamuna Plain is divided into how many parts?

- A. Two
B. Three
C. Four
D. Five

Q29. भौगोलिक विशेषताओं के आधार पर घग्गर-यमुना का मैदान कितने भागों में बंटा हुआ है?

- A. दो
B. तीन
C. चार
D. पांच

Q30. The number of seats allocated to Haryana in the Lok Sabha is _____ .

- A. 5
B. 10
C. 8
D. 13

Q30. लोकसभा में हरियाणा को आवंटित सीटों की संख्या _____ है।

- A. 5
B. 10
C. 8
D. 13

Q31. The government of Haryana officially notified _____ as the 22nd District of Haryana on 1st of December 2016.

- A. Fatehabad
B. Jhajjar
C. Bhiwani
D. Charkhi Dadri

Q31. 1 दिसंबर 2016 को हरियाणा सरकार ने आधिकारिक तौर पर _____ को हरियाणा के 22वें जिले के रूप में अधिसूचित किया।

- A. फतेहाबाद
B. झज्जर
C. भिवानी
D. चरखी दादरी

Q32. How many administrative divisions are there in Haryana ?

- A. 8
B. 12
C. 6
D. 22



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q32. हरियाणा में कितने प्रशासनिक डिवीज़न हैं?

- A. 8
B. 12
C. 6
D. 22

Q33. What is the full form of HSIIDC ?

- A. Haryana State Industrial and Infrastructure Development Corporation
B. Haryana Secondary Institute and Infrastructure Development Corporation
C. Haryana State Industries and Institute Development Corporation
D. Haryana State Innovation and Infrastructure Development Corporation

Q33. HSIIDC का विस्तारित रूप क्या है?

- A. Haryana State Industrial and Infrastructure Development Corporation
B. Haryana Secondary Institute and Infrastructure Development Corporation
C. Haryana State Industries and Institute Development Corporation
D. Haryana State Innovation and Infrastructure Development Corporation

Q34. National Bureau of Animal Genetic Resources is located in the district of _____ in Haryana.

- A. Bhiwani
B. Karnal
C. Fatehabad
D. Jind

Q34. नेशनल ब्यूरो ऑफ़ एनिमल जेनेटिक रिसोर्सेस हरियाणा के _____ जिले में स्थित है।

- A. भिवानी
B. करनाल
C. फतेहाबाद
D. जींद

Q35. The Pinjore Garden located in Panchkula district was built by _____ .

- A. Haryana Municipal Authority
B. Maruthi Suzuki Motors
C. Haryana Forest Authority
D. Patiala Dynasty Rulers

Q35. पंचकुला जिले में स्थित पिंजौर गार्डन _____ द्वारा बनाया गया था।

- A. हरियाणा नगर प्राधिकरण
B. मारुति सुजुकी मोटर्स
C. हरियाणा वन प्राधिकरण
D. पटियाला राजवंश के शासकों



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q36. Based on the technology capabilities, into how many generations can the computers be classified?

- A. Two
B. Three
C. Four
D. Five

Q36. प्रौद्योगिकी क्षमताओं के आधार पर, कंप्यूटरों को कितनी पीढ़ियों में वर्गीकृत किया जा सकता है?

- A. दो
B. तीन
C. चार
D. पांच

Q37. Which of the following programs help in compressing larger files into smaller files ?

- A. WinShrink
B. WinZip
C. WinStyle
D. WinNarrow

Q37. निम्न में से कौन सा प्रोग्राम बड़ी फ़ाइलों को छोटी फ़ाइलों में संपीड़ित करने में मदद करता है?

- A. WinShrink
B. WinZip
C. WinStyle
D. WinNarrow

Q38. Which of the following device helps convert a computer information into a form, to be able to transfer through the Internet?

- A. Teleprinter
B. Mouse
C. Joystick
D. Modem

Q38. निम्न में से कौन सा उपकरण कंप्यूटर की जानकारी को ऐसे रूप में परिवर्तित करने में मदद करता है, जिसे इंटरनेट के माध्यम से स्थानांतरित करने में सक्षम बनाया जा सके?

- A. टेली-प्रिंटर
B. माउस
C. जॉय स्टिक
D. मॉडेम

Q39. Across the Internet, different computers can be identified using its _____.

- A. Pincode
B. Email ID
C. Device Code
D. Internet Protocol (IP) Address



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q39. इंटरनेट में, विभिन्न कंप्यूटरों की पहचान उनके _____ का उपयोग करके की जा सकती है।

- A. पिन कोड
B. ईमेल आईडी
C. डिवाइस कोड
D. इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) एड्रेस

Q40. Find the odd man from the given set of options.

- A. Bottle
B. Cup
C. Plate
D. Bowl

Q40. दिए गए विकल्पों में से विषम विकल्प की खोज करें।

- A. बोटल
B. कप
C. प्लेट
D. कटोरा

Q41. Identify the pattern in the given set of words and fill the blank with the right option:
Wood : Furniture :: Gold : _____.

- A. Boxes
B. Bridge
C. Car
D. Jewellery

Q41. दिए गए शब्दों के समूह के स्वरूप को पहचानें तथा रिक्त स्थान की पूर्ति सही विकल्प के साथ करें:
Wood : Furniture :: Gold : _____.

- A. Boxes
B. Bridge
C. Car
D. Jewellery

Q42. Complete the series, by filling the blank with the appropriate option.
C8, F27, I64, L125, O216, _____, U512.

- A. P296
B. Q324
C. R343
D. S421

Q42. उपयुक्त विकल्प से रिक्त स्थान की पूर्ति करके श्रृंखला को पूरा करें।
C8, F27, I64, L125, O216, _____, U512.

- A. P296
B. Q324
C. R343
D. S421



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q43. In a certain code language, the word 'DELHI' is coded as 73541 and CALCUTTA as 82589662. How is the word 'CALICUT' coded in the same code?

- A. 5279431
B. 5978213
C. 8251896
D. 8543691

Q43. किसी निश्चित कोड भाषा में 'DELHI' को 73541 के रूप में तथा 'CALCUTTA' को 82589662 के रूप में लिखा गया है। इसी कोड भाषा में 'CALICUT' को कैसे लिखा जायेगा?

- A. 5279431
B. 5978213
C. 8251896
D. 8543691

Q44. Simplify the below mathematical expression.

$$666.06 + 0.66 + 0.06 + 6 + 60 = ?$$

- A. 769.56
B. 732.78
C. 826.44
D. 698.62

Q44. निम्नलिखित गणितीय व्यंजक को सरल कीजिये।

$$666.06 + 0.66 + 0.06 + 6 + 60 = ?$$

- A. 769.56
B. 732.78
C. 826.44
D. 698.62

Q45. The loss on an article is one fourth of the cost price of the article. Find the loss, if the cost price is Rs.728.

- A. Rs.129
B. Rs.174
C. Rs.204
D. Rs.182

Q45. किसी वस्तु पर हानि वस्तु के लागत मूल्य का एक चौथाई है। यदि वस्तु का लागत मूल्य 728 रूपए है तो वस्तु पर हुई हानि ज्ञात कीजिये।

- A. 129 रूपए
B. 174 रूपए
C. 204 रूपए
D. 182 रूपए



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q46. What is the profit earned if a sweater costing Rs.800 is sold for a profit percentage of 43% ?

- A. Rs.334
B. Rs.344
C. Rs.324
D. Rs.320

Q46. यदि 800 रूपए की लागत वाला स्वेटर 43% लाभ में बेचा गया है, तो अर्जितकिया गया लाभ कितना हुआ?

- A. 334 रूपए
B. 344 रूपए
C. 324 रूपए
D. 320 रूपए

Q47. 5 men take 10 days to complete a work and 2 women take 20 days to complete the same work. What is the ratio of the time taken by each man and women alone to complete the same work?

- A. 3 : 2
B. 5 : 4
C. 1 : 2
D. 7 : 5

Q47. 5 पुरुषों को एक काम पूरा करने में 10 दिन का समय लगता है तथा उसी काम को 2 महिलाओं द्वारा पूरा करने में 20 दिन लगते हैं। उसी काम को प्रत्येक पुरुष अथवा महिला को अकेले पूरा करने में लिए गए समय का अनुपात क्या है?

- A. 3 : 2
B. 5 : 4
C. 1 : 2
D. 7 : 5

Q48. The specific heat of a substance is the amount of heat required to raise the _____ of a substance by one _____.

- A. Temperature, degree
B. Density, gm/cm³
C. Length, centimeter
D. Volume, millilitre

Q48. किसी पदार्थ की विशिष्ट ऊष्मा उस पदार्थ के _____ को एक _____ बढ़ाने के लिए आवश्यक ऊष्मा की मात्रा होती है।

- A. तापमान, डिग्री
B. घनत्व, ग्राम / सेमी³
C. लंबाई, सेंटीमीटर
D. आयतन, मिलीलीटर



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q49. According to 'Charles Law' the volume of a gas under constant pressure is directly proportional to _____.

- A. Density
B. Viscosity
C. Reactivity
D. Temperature

Q49. 'चार्ल्स के नियम' के अनुसार स्थिर दबाव में गैस का आयतन _____ के समानुपाती होता है।

- A. घनत्व
B. श्यानता
C. अपक्रांतिकता
D. तापमान

Q50. Photosynthesis is a process which takes place in _____.

- A. Pachyderm
B. Humans
C. Plants
D. Reptiles

Q50. प्रकाश संश्लेषण एक प्रक्रिया है जो _____ में होती है।

- A. दृढ़त्वचीय पत्राणियों
B. मनुष्यों
C. पौधों
D. सरीसृप

Q51. Which topics are covered under the process of Credit Application?

- A. Sale
B. Sale and sale on agreement
C. Sales, agreement of sale, contract of sale, conditions, warranties and credit checks
D. Sale, sale on agreement and contract of sale

Q51. क्रेडिट आवेदन की प्रक्रिया के तहत कौनसे विषय आते हैं?

- A. बिक्री
B. बिक्री और समझौते पर बिक्री
C. बिक्री, बिक्री का समझौता, बिक्री अनुबंध, शर्तें, आश्वस्तियाँ और क्रेडिट जाँच
D. बिक्री, समझौते पर बिक्री और बिक्री अनुबंध

Q52. Which of the following falls under the process of Credit Application?

- A. Features and conditions for credit sales
B. Credit checks and getting authorization
C. Documentation requirements and credit worthiness
D. All of the above



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q52. निम्नलिखित में से कौन सा क्रेडिट एप्लिकेशन की प्रक्रिया के अंतर्गत आता है?

- A. क्रेडिट बिक्री की विशेषताएं और शर्तें
B. क्रेडिटस जाँच और प्राधिकृति (ऑथोरायझेशन) प्राप्त करना
C. जरूरी दस्तावेज और उधार योग्यता
D. ऊपर के सभी

Q53. What does a Credit Sale stand for?

- A. Credit to customer
B. Advance to customer
C. Cash on sale
D. Free sale

Q53. क्रेडिट बिक्री का मतलब क्या है?

- A. ग्राहक को साख (उधार) देना
B. ग्राहक को अग्रिम देना
C. बिक्री पर नगद प्राप्त करना
D. मुफ्त बिक्री

Q54. Which of the following is not considered a benefit of good sales on credit?

- A. Beating the competition
B. Increase in sales
C. Better customer loyalty
D. Decrease in sales

Q54. निम्न में से कौन सा क्रेडिट पर अच्छी बिक्री का लाभ नहीं माना जाता है?

- A. प्रतिस्पर्धा को पार करना
B. बिक्री में बढ़ोतरी
C. ग्राहकों की बेहतर निष्ठा
D. बिक्री में कमी

Q55. Which of the following is a method for Retail credit facility?

- A. Financing
B. Purchasing
C. Cash
D. Accounting

Q55. निम्न में से कौनसे खुदरा ऋण सुविधा (रिटेल क्रेडिट) के तरीके है?

- A. वित्तपोषण
B. खरीदारी
C. नगद
D. लेखांकन



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q56. Which of the following parties are required for a Bilateral Contract or Contract of Sale?

- A. Seller and Buyer
B. Transferor and Transferee
C. Promisor and Promisee
D. Licensor and Licensee

Q56. द्विपक्षीय अनुबंध या बिक्री के अनुबंध के लिए निम्न में से कौन से पक्षों की आवश्यकता है?

- A. विक्रेता और खरीदार
B. हस्तांतरणकर्ता और हस्तांतरी
C. वचनदाता और वचनगृहीता
D. अनुज्ञापत्रदाता और अनुज्ञापत्रगृहीता

Q57. Credit limit is the maximum amount of money extended through a line of credit or the maximum amount of credit allowed to a _____ to make a purchase in a retail store.

- A. seller
B. purchaser
C. creditor
D. customer

Q57. क्रेडिट (साख) सीमा होती है, लाइन ऑफ क्रेडिट से दी जानेवाली अधिकतम राशि या _____ को खुदरा दुकान से खरीदारी करने के लिए दी गई अधिकतम राशि की साख।

- A. विक्रेता
B. क्रेता
C. ऋणदाता
D. ग्राहक

Q58. Which machine is not secure and easy to hack?

- A. Teller Machine
B. EVM Machine
C. Automatic Machine
D. Window point of sale machine

Q58. कौनसी मशीन सुरक्षित नहीं है और हैक करने में आसान है?

- A. टेलर मशीन
B. इवीएम मशीन
C. स्वयंचलित मशीन
D. विन्डो पॉइन्ट ऑफ सेल मशीन

Q59. What is the best way to keep your customer's details secure?

- A. OTP system
B. Swipe cards
C. Encrypted swiper
D. Normal swiper



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q59. आपके ग्राहक के विवरण सुरक्षित रखने का उत्तम तरीका क्या है?

- A. ओटीपी प्रणाली
B. स्वाइप कार्डस
C. एन्क्रिप्टेड स्वाइपर
D. सामान्य स्वाइपर

Q60. What is the purpose behind in-store demonstration of products?

- A. To get potential customer to touch or taste a product before they buy
B. To get potential customer to touch or taste a product before they sell
C. To get potential seller to touch or taste a product before they buy
D. To get potential buyer to touch or taste a product before they buy

Q60. दुकानों में उत्पादों के प्रदर्शन का उद्देश्य क्या है?

- A. संभावित ग्राहक उत्पाद खरीदने से पहले उसे छू सकता है या परीक्षण कर सकता है।
B. बेचने से पहले संभावित ग्राहक उत्पाद को छू ले या परीक्षण कर ले।
C. संभावित विक्रेता उत्पाद खरीदने से पहले उसे छू सकें या परीक्षण कर सकें।
D. संभावित खरीददार उत्पाद खरीदने से पहले उसे छू सकें या परीक्षण कर सकें।

Q61. A customer wants product demonstration of the same product for the third time, what will you do?

- A. Refuse right away
B. Give the demo patiently
C. Report this to your senior
D. Avoid the customer

Q61. एक ग्राहक को उसी उत्पाद का प्रदर्शन तिसरी बार चाहिए, तो आप क्या करेंगे?

- A. साफ मना करें
B. धीरज से प्रदर्शन करें
C. वरिष्ठों को बताएँ
D. ग्राहक को टालें

Q62. Which of the following is not covered in product demonstration?

- A. New products
B. New versions of existing products
C. Engaged customer
D. Customer service



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q62. उत्पाद प्रदर्शन में निम्न में से कौनसे नहीं आते हैं?

- A. नए उत्पाद
B. मौजूदा उत्पाद के नए संस्करण
C. व्यस्त ग्राहक
D. ग्राहक सेवा

Q63. _____ allows readers to dig deep into the product and explore any potential pitfalls before making a purchase.

- A. Price
B. Accessories
C. Review
D. Guarantee Certificate

Q63. _____ के कारण खरीदारी से पहले इसे पढ़कर उत्पाद को अच्छी तरह समझ सकते हैं और संभावित चूक को जान सकते हैं।

- A. कीमत
B. उप साधन
C. समीक्षा
D. जमानता प्रमाणपत्र

Q64. Which of the following are useful methods in helping people choose the right product?

- A. Recommendations
B. Digital Advisors and Product Finders
C. Online Reviews
D. All of the above

Q64. लोगों को उचित उत्पाद चुनने में निम्न में से कौनसा तरीका मददगार होता है?

- A. सिफारिशें
B. डिजिटल सलाहकार और उत्पाद खोजक
C. ऑनलाइन समीक्षा
D. ऊपर के सभी

Q65. In the new age, 67% consumers use _____ channels for customer service.

- A. information
B. live chat
C. recommendation
D. social media

Q65. नए जमाने में, ग्राहक सेवा के लिए _____ चैनल्स का प्रयोग 67% ग्राहक करते हैं।

- A. जानकारी
B. लाइव चैट
C. सिफारिशें
D. सामाजिक प्रसार माध्यम



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBN, UHBN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q66. People don't buy into the _____, they buy into the benefits that it will give.

- A. business
B. services
C. product
D. accessories

Q66. लोग _____ नहीं खरीदते हैं, बल्कि उससे होनेवाले लाभ खरीदते हैं।

- A. व्यवसाय
B. सेवाएँ
C. उत्पाद
D. उप साधन

Q67. Which of the following is NOT a marketing myth?

- A. Marketing and selling are synonymous
B. Marketing is an exchange process
C. Marketing is pushing the product to the customers
D. Marketing is an independent function of a business

Q67. निम्न में से कौनसी विपणन कल्पना नहीं है?

- A. विपणन और बिक्री समानार्थक है
B. विपणन विनिमय प्रक्रिया है
C. विपणन उत्पाद को ग्राहकों तक पहुंचा रही है
D. विपणन व्यवसाय एक स्वतंत्र कार्य है

Q68. Which of the following elements is the prime focus of marketing activities?

- A. Sales
B. Profits
C. Customer
D. All of the above

Q68. निम्न में से कौनसा तत्व विपणन गतिविधि का मुख्य लक्ष्य है?

- A. बिक्री
B. लाभ
C. ग्राहक
D. ऊपर के सभी

Q69. Which of the following is the best way to build customer relationships?

- A. Instant Messaging
B. Marketing
C. Sales
D. Efficient Communication



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q69. निम्न में से कौनसा ग्राहकों से रिश्ता जोड़ने का उत्तम तरीका है?

- A. तात्कालिक संदेशन
B. विपणन
C. बिक्री
D. कार्यक्षम संचार

Q70. Which attitude should NOT be used for building customer relationships?

- A. Respect the customer
B. Treat customer as a transaction
C. Never say no
D. Understand the customer

Q70. ग्राहकों से रिश्ता बनाने के लिए कौनसी अभिवृत्ति नहीं प्रयोग करनी चाहिए?

- A. ग्राहकों का सम्मान करें
B. ग्राहकों को एक व्यवहार के रूप में देखें
C. कभी ना नहीं कहें
D. ग्राहकों को समझे

Q71. Which service is considered as a tool for enhancing customer service as well as a business opportunity for the company?

- A. Pre sales
B. After sales
C. Sales
D. Marketing

Q71. कौनसी सेवा को कंपनी के लिए, ग्राहक सेवा और व्यवसाय अवसर बढ़ानेवाली के रूप में माना जाता है?

- A. बिक्री पूर्व
B. बिक्री उपरांत
C. बिक्री
D. विपणन

Q72. Which of the following activities are provided to customer as after sales services?

- A. Customer support
B. Product support
C. Technical support and services
D. All of the above

Q72. निम्न में से कौन सी गतिविधि ग्राहक को बिक्री उपरांत सेवा के रूप में प्रदान की जाती है?

- A. ग्राहक समर्थन
B. उत्पाद समर्थन
C. तकनीकी समर्थन और सेवाएँ
D. ऊपर के सभी



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q73. After sales service plays an important role in _____ and retention.

- A. irrelevant information
B. customer unsatisfaction
C. customer satisfaction
D. seller satisfaction

Q73. _____ और अवधारण (रिटेन्शन) में बिक्री उपरांत सेवा की महत्वपूर्ण भूमिका है।

- A. असंगत जानकारी
B. ग्राहक का असंतोष
C. ग्राहक का संतोष
D. बिक्रेता का संतोष

Q74. Which technique helps the organization know their customers better and incorporate their future needs thereby leading to better customer satisfaction?

- A. Communication
B. Product sale
C. Cold calls
D. Feedback

Q74. ग्राहक को बेहतर जानना और उनकी भविष्य की आवश्यकताओं को समावेशित करने और इस प्रकार बेहतर ग्राहक संतुष्टि पाने में संस्था को कौनसी तकनिक मदद करती है?

- A. संचार
B. उत्पाद बिक्री
C. कोल्ड काल्स
D. प्रतिपुष्टि

Q75. How do you understand and deliver customer value? Pick the best 3.

- A. Lower prices
B. Importance to quality
C. Great after sales services
D. Constant phone calling for further business
- A. A, B, D
B. A, C, D
C. A, B, C
D. B, C, D



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q75. ग्राहक मूल्य को आप कैसे समझेंगे और प्रदान करेंगे? सर्वोत्तम 3 चुनिए।

- A. कम कीमते
- B. गुणवत्ता को महत्व दे कर
- C. बिक्री उपरांत सेवा को बढ़िया रखकर
- D. ज्यादा व्यापार करने के लिए निरंतर दूरध्वनी पर काल करना

A. A, B, D

B. A, C, D

C. A, B, C

D. B, C, D

Q76. One must handle customer complaint in a _____ and _____ manner.

A. fast, easy

B. rude, fast

C. smooth, professional

D. good, satisfied

Q76. ग्राहक शिकायत को _____ और _____ तरीके से निपटाया जाना चाहिए।

A. जल्द, आसान

B. अशिष्ट, तेज

C. शांत, व्यावसायिक

D. अच्छे, संतुष्ट

Q77. We must realize that improper handling of a customer _____ can be costly to business.

A. satisfaction

B. feedback

C. complaint

D. service

Q77. ग्राहक _____ को अनुचित तरीके से हथियाना व्यवसाय के लिए भारी पड सकता है यह हमें समझना चाहिए।

A. संतुष्टि

B. प्रतिपुष्टि

C. शिकायत

D. सेवा

Q78. What is the backbone of any successful business?

A. Production

B. Marketing

C. Sales

D. Customer Services



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q78. किसी भी यशस्वी व्यवसाय का आधार क्या होता है?

- A. उत्पादन
B. विपणन
C. बिक्री
D. ग्राहक सेवाएँ

Q79. Which technique is useful for handling a customer?

- A. Listening Skills
B. Marketing Skills
C. Speaking Skills
D. All of the above

Q79. ग्राहक को संभालने के लिए कौन सी तकनीक उपयोगी है?

- A. सुनने का कौशल
B. विपणन कौशल
C. बातचित कौशल
D. ऊपर के सभी

Q80. Which three elements are required for delivery of reliable customer services?

- A. Plan, prepare and organize
B. Plan, prepare and review
C. Plan, action and customer satisfaction
D. Plan, prepare and supply

Q80. विश्वसनीय ग्राहक सेवाएँ प्रदान करने के लिए कौनसे तीन तत्वों की आवश्यकता होती है?

- A. योजना, तैयारी और संगठित करना
B. योजना, तैयारी और समीक्षा करना
C. योजना, कार्यवाही और ग्राहक संतुष्टि
D. योजना, तैयारी और आपूर्ति करना

Q81. Which of the following element is NOT covered while handling customer service problems?

- A. Approaches
B. Behaviors
C. Processes
D. Sales

Q81. ग्राहक सेवा समस्याओं के निपटान में निम्न में से कौनसे तत्व नहीं आते हैं?

- A. दृष्टिकोण
B. व्यवहार
C. प्रक्रियाएँ
D. बिक्री



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q82. Which of the following strategies are helpful in improving the standard of customer services?

- A. Seek Customer Feedback
B. Strengthen Your Customer Service Team
C. Leverage Multi-Channel Servicing
D. All of the Above

Q82. ग्राहक सेवाओं का दर्जा सुधारने में निम्न में से कौनसी रणनीतियाँ मददगार होती है?

- A. ग्राहक प्रतिपुष्टि प्राप्त करना
B. आपकी ग्राहक सेवा टीम मजबूत करना
C. लीवरेज मल्टि-चैनल सर्विसिंग
D. ऊपर के सभी

Q83. Which of the techniques should be followed for growth in services sector ?

- A. Develop a process manual
B. Automate processes
C. Option A & Option B
D. None of the above

Q83. सेवा क्षेत्र में आगे बढ़ने के लिए निम्न में से कौनसी तकनिक अपनानी चाहिए?

- A. प्रक्रिया हस्तपुस्तिका बनाएँ
B. प्रक्रियाओं को स्वयंचलित करें
C. विकल्प A और विकल्प B
D. उपरी में से कुछ भी नहीं

Q84. Which element is important for working in a group?

- A. Product
B. Sale
C. Team
D. Effective Teamwork

Q84. गुट में काम करने के लिए कौनसा तत्व महत्वपूर्ण है?

- A. उत्पाद
B. बिक्री
C. गुट
D. कार्यक्षम गुटकार्य

Q85. Which of the following is a key component of teamwork?

- A. Communication
B. Product
C. Team
D. Leader



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q85. निम्न में से गुटकार्य के प्रमुख अंग क्या है?

- A. संचार
B. उत्पाद
C. गुट
D. नेता

Q86. How do you create good atmosphere at a workplace?

- A. By not expressing
B. By staying aggressive
C. By being cohesive, professional and friendly with each other
D. By informing negative information

Q86. कार्यस्थल में आप अच्छा माहौल कैसे बनाएँगे?

- A. अभिव्यक्ति न करते हुए
B. आक्रमक रहकर
C. एक दूसरे के साथ जोड़नेवाले, व्यावसायिक और मित्रतापूर्ण व्यवहार रखकर
D. नकारात्मक जानकारी देकर

Q87. What is the best way of becoming more effective at work?

- A. Managing Time
B. Gossip
C. Talking Politics
D. Complaining too much

Q87. काम में अधिक कार्यक्षम बनने का सर्वोत्तम तरीका कौनसा है?

- A. समय का व्यवस्थापन करना
B. गपशप कर
C. राजनीति की बातें कर
D. बहुत ज्यादा शिकायतें करना

Q88. Which of the following steps should be followed at workplace?

- A. Identify Priorities
B. Adopt a Good Attitude
C. Build Essential Skills
D. All of the above

Q88. कार्यस्थल में निम्न में से कौनसे चरण पालन करने चाहिए?

- A. प्राथमिकताओं को पहचानें
B. अच्छा बर्ताव रखें
C. आवश्यक कौशल जुटाएँ
D. ऊपर के सभी



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Morning Session**

Q89. How do you manage stress at workplace?

- A. Taking high pressure
B. Avoiding high pressure
C. Try to get a good night's sleep every night
D. Late night work

Q89. कार्यस्थल में तनाव का व्यवस्थापन आप कैसे करेंगे?

- A. ज्यादा तनाव लेकर
B. ज्यादा तनाव टालने से
C. हर रात अच्छी नींद पाकर
D. देर रात तक कम करने से

Q90. What is the procedure for inventory replenishment?

- A. Moving inventory moving from primary storage to reserve storage
B. Moving inventory from reserve storage to primary storage
C. Moving inventory from primary storage to reserve storage then onto picking locations
D. Moving inventory from reserve storage to primary storage then onto picking locations

Q90. वस्तुसूची प्रतिपूर्ति की प्रक्रिया क्या है?

- A. वस्तुओं को प्रमुख भंडारण से निकालकर आरक्षित भंडारण में रखना
B. वस्तुओं को आरक्षित भंडारण से निकालकर प्रमुख भंडारण में रखना
C. वस्तुओं को प्रमुख भंडारण से निकालकर आरक्षित भंडारण में रखना फिर माल उठाने वाले स्थानों पर रखना।
D. वस्तुओं को आरक्षित भंडारण से निकालकर प्रमुख भंडारण में रखना फिर माल उठाने वाले स्थानों पर रखना।



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session

Q1. पर्यायवाची शब्द का सही चयन कीजिये।

उल

- A. कपट
B. तुच्छ
C. हीन
D. लघु

Q2. दिए गए शब्द का विलोम शब्द चुनिए।

आदान

- A. प्रदान
B. विधान
C. सकाम
D. गमन

Q3. मुहावरे का सही अर्थ बताइये।

“उन्नीस बीस का अंतर”

- A. बहुत ज्यादा अंतर
B. बहुत सारा अंतर
C. बहुत कम अंतर
D. एक भी अंतर नहीं

Q4. रेखांकित शब्द का एकवचन चुनें “मैंने अनेक केले खरीदे”।

- A. मैंने एक भी केला नहीं लाया
B. मैंने कई केले लाए
C. मैंने दो दर्जन केले खरीदे
D. मैंने एक केला खरीदा।

Q5. रेखांकित शब्द का बहुवचन चुनें “मनु सुन्दर कविता लिखती है”।

- A. मनु सुन्दर कविताओं लिखती है
B. मनु कविता बहुत सुन्दर लिखती है
C. मनु सुन्दर कवितार्ये लिखती है
D. मनु लिखती है



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q6. Select the synonym of the following word:
Panic

- A. Wonder
C. Calm
B. Scared
D. Brave

Q7. Select the antonym of the following word:
Devout

- A. Religious
C. Pious
B. Enthusiastic
D. Irreligious

Q8. Select the meaning of the following idiom:
Hit the hay

- A. To end in failure
C. To fall so that your body hits the ground heavily
B. To go to bed in order to sleep
D. To love your work

Q9. **Instruction: The underlined word in the below sentence may have an error. In case there is no error, select the option "No changes required".**

The Ambanis have the most expensive house in Mumbai.

- A. A
C. Space should be left blank
B. An
D. No changes required

Q10. The locker is _____ the books, to ensure safety.

- A. by
C. behind
B. after
D. near

Q11. Gautama Buddha Discourses which language?

- A. Pali
C. Hindi
B. Sanskrit
D. English



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q11. गौतम बुद्ध किस भाषा में उपदेश/प्रवचन देते थे?

- A. पाली
B. संस्कृत
C. हिंदी
D. अंग्रेज़ी

Q12. PSLV-C47 is _____ launching Vehicle Mission from Sriharikota.

- A. 65
B. 21
C. 13
D. 74

Q12. PSLV-C47 श्री हरिकोटा से लॉन्च होने वाला _____ वाँ लांच व्हीकल मिशन है।

- A. 65
B. 21
C. 13
D. 74

Q13. Which state has the largest Coastline?

- A. Maharashtra
B. Karnataka
C. Madhya Pradesh
D. Andhra Pradesh

Q13. कौन से राज्य में सबसे बड़ी तटरेखा है?

- A. महाराष्ट्र
B. कर्नाटक
C. मध्य प्रदेश
D. आंध्र प्रदेश

Q14. What is the term of the Office members in the Human rights commission?

- A. 2 Years
B. 5 Years
C. 4 Years
D. 6 Years

Q14. मानवाधिकार आयोग में कार्यालीन सदस्यों का कार्यकाल कितने वर्ष का होता है?

- A. 2 साल
B. 5 साल
C. 4 साल
D. 6 साल



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q15. Which among these are the Southernmost Hills?

- A. Nilgiri Hills
B. Nallamalai Hills
C. Cardamom Hills
D. Ajodhya Hills

Q15. इनमें से सबसे दक्षिणी पहाड़ी कौन सी है?

- A. नीलगिरी की पहाड़ियाँ
B. नल्लामलाई हिल्स
C. इलायची की पहाड़ियाँ
D. अजोध्या हिल्स

Q16. In which year, Haryana is formed?

- A. 1996
B. 1901
C. 1990
D. 1896

Q16. हरियाणा का गठन _____ में हुआ था।

- A. 1996
B. 1901
C. 1990
D. 1896

Q17. Title of Haryana Kesari Owned by_____.

- A. Pandit Nekiram Sharma
B. Dharam Singh Hayatpur
C. Sakshi Malik
D. Ganga Singh Hayatpur

Q17. हरियाणा केसरी का खिताब _____ के पास है।

- A. पंडित नेकीराम शर्मा
B. धरम सिंह हयातपुर
C. साक्षी मलिक
D. गंगा सिंह हयातपुर

Q18. How many famous Battles were/was held in Panipat?

- A. 4
B. 2
C. 3
D. 1



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBN, UHBN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q18. पानीपत में कितने प्रसिद्ध युद्ध लड़े गए?

- A. 4
B. 2
C. 3
D. 1

Q19. _____ district is the largest producer of wheat in Haryana.

- A. Kaithal
B. Sirsa
C. Jind
D. Ambala

Q19. हरियाणा में _____ जिला गेहूं का सबसे बड़ा उत्पादक है।

- A. कैथल
B. सिरसा
C. जींद
D. अम्बाला

Q20. In _____ year, the Panipat thermal station was commissioned.

- A. 1969
B. 1979
C. 1983
D. 1994

Q20. पानीपत थर्मल स्टेशन को वर्ष _____ में चालू किया गया था।

- A. 1969
B. 1979
C. 1983
D. 1994

Q21. Official Language of Haryana is?

- A. Hindi
B. Marathi
C. Punjabi
D. Haryanvi

Q21. हरियाणा की आधिकारिक भाषा कौन सी है?

- A. हिंदी
B. मराठी
C. पंजाबी
D. हरयाणवी



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q22. Haryana Poetry is divided into how many eras?

- A. 6 B. 4
C. 11 **D. 3**

Q22. हरियाणा की कविता को कितने युगों में विभाजित किया गया है?

- A. 6 B. 4
C. 11 **D. 3**

Q23. In the Sharada Script, how many Nath Community texts are there in Museum of Kurukshetra University?

- A. 5** B. 6
C. 1 D. 3

Q23. शारदा लिपि में नाथ समुदाय के कितने ग्रंथ, कुरुक्षेत्र विश्वविद्यालय के संग्रहालय में स्थित हैं?

- A. 5** B. 6
C. 1 D. 3

Q24. Who wrote the book of "Shri Nath Ashtak"?

- A. Siddha Chauranginath** B. Siddh Yograj Puranath
C. Guru Gorakhnath D. Raj Ram Shastri

Q24. "श्री नाथ अष्टक" पुस्तक किसने लिखी है?

- A. सिद्ध चौरंगीनाथ** B. सिद्ध योगराज पुरानाथ
C. गुरु गोरखनाथ D. राज राम शास्त्री

Q25. Sushma swaraj belongs to which district of Haryana?

- A. Faridabad B. Fatehabad
C. Charkhi Dadri **D. Ambala**



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q25. सुष्मा स्वराज हरियाणा के किस जिले से सम्बंधित है?

- A. फरीदाबाद
B. फतेहाबाद
C. चरखी दादरी
D. अम्बाला

Q26. The 550th Prakashotsav of Guru Nanak Dev Ji main event was organized in _____ district of Haryana.

- A. Sirsa
B. Jind
C. Jhajjar
D. Sonipat

Q26. गुरु नानक देव जी के 550वें प्रकाशोत्सव का आयोजन हरियाणा के _____ जिले में किया गया था।

- A. सिरसा
B. जींद
C. झज्जर
D. सोनीपत

Q27. During 2018 - 19, what was the per capita GST collection from the state of Haryana?

- A. 22,645 Rupees
B. 25,000 Rupees
C. 21,745 Rupees
D. 21,000 Rupees

Q27. 2018 - 19 के दौरान, हरियाणा राज्य से प्रति व्यक्ति जीएसटी संग्रह कितना था?

- A. 22,645 रुपए
B. 25,000 रुपए
C. 21,745 रुपए
D. 21,000 रुपए

Q28. In Foot Safety Index, Which place did Haryana rank in all the states and UTs of India?

- A. 10th
B. 12th
C. 14th
D. 16th

Q28. फुट सेफ्टी इंडेक्स में, भारत के सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में हरियाणा ने कौन सा स्थान हासिल किया?

- A. 10वाँ
B. 12वाँ
C. 14वाँ
D. 16वाँ



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q29. In Yasar Dogu International tournament, Wrestler Vinesh Phogat Won _____ Medal.

- A. Bronze
C. Silver
- B. Gold**
D. Platinum

Q29. यासर डोगू अंतर्राष्ट्रीय टूर्नामेंट में, पहलवान विनेश फोगट ने _____ पदक जीता था।

- A. पीतल
C. चांदी
- B. सोना**
D. प्लैटिनम

Q30. Largest forest that covers in Haryana?

- A. Panipat
C. Panchkula
- B. Kurukshetra
D. Faridabad

Q30. हरियाणा में सबसे बड़ा जंगल कहाँ है?

- A. पानीपत
C. पंचकुला
- B. कुरुक्षेत्र
D. फरीदाबाद

Q31. According to area which one of the following is the smallest forest in Haryana?

- A. Fatehabad**
C. Kurukshetra
- B. Panipat
D. Hisar

Q31. क्षेत्रफल के अनुसार, निम्नलिखित में से हरियाणा के किस जिले में सबसे कम जंगल है?

- A. फतेहाबाद**
C. कुरुक्षेत्र
- B. पानीपत
D. हिसार

Q32. "Tree Day" was celebrated on which month?

- A. January
C. June
- B. July**
D. November



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q32. "वृक्ष दिवस" किस महीने में मनाया जाता था?

- A. जनवरी
B. जुलाई
C. जून
D. नवंबर

Q33. The constitutional head of the Haryana state government is _____.

- A. Chief Justice of India
B. Speaker
C. Chief Minister
D. Governor

Q33. हरियाणा राज्य सरकार के संवैधानिक मुखिया _____ हैं।

- A. भारत के मुख्य न्यायाधीश
B. स्पीकर
C. मुख्यमंत्री
D. राज्यपाल

Q34. In the following, Haryana Governor has no right to appoint _____.

- A. Chief Minister
B. Judges of the State High Court
C. Advocate General
D. State public Service commission members

Q34. निम्नलिखित में से किसकी नियुक्ति का अधिकार हरियाणा के राज्यपाल को नहीं है।

- A. मुख्यमंत्री
B. राज्य के उच्च न्यायालय के न्यायाधीश
C. महाधिवक्ता
D. राज्य लोक सेवा आयोग के सदस्य

Q35. In which region of Haryana, Pandit Neki Ram Sharma concentrated his nationalist activities?

- A. Bhiwani
B. Hisar
C. Rohtak
D. Fatehabad

Q35. पंडित नेकी राम शर्मा ने अपनी राष्ट्रवादी गतिविधियों को हरियाणा के किस क्षेत्र में केंद्रित किया?

- A. भिवानी
B. हिसार
C. रोहतक
D. फतेहाबाद



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q36. What is the full form of SSD?

- A. Storage State Drive
B. Solid Storage Drive
C. State Storage Drive
D. Solid State Drive

Q36. SSD का विस्तारित रूप क्या है?

- A. स्टोरेज स्टेट ड्राइव
B. सॉलिड स्टोरेज ड्राइव
C. स्टेट स्टोरेज ड्राइव
D. सॉलिड स्टेट ड्राइव

Q37. Input Device which accepts or recognizes touch as input is called as _____.

- A. Recording Screen
B. Touch Screen
C. Hard Disk
D. Mouse

Q37. इनपुट डिवाइस जो स्पर्श को इनपुट के रूप में स्वीकारता अथवा पहचानता है उसे _____ कहा जाता है।

- A. रिकॉर्डिंग स्क्रीन
B. टच स्क्रीन
C. हार्ड डिस्क
D. माउस

Q38. What is the full form of ROM?

- A. Rest Only Memory
B. Random Only Memory
C. Read Only Memory
D. Right Only Memory

Q38. ROM का विस्तारित रूप क्या है?

- A. रेस्ट ओन्ली मेमोरी
B. रैंडम ओन्ली मेमोरी
C. रेड ओन्ली मेमोरी
D. रिघ्ट ओन्ली मेमोरी

Q39. Identify the smallest digital storage unit?

- A. Kilo Byte
B. Byte
C. Bit
D. Mega Byte



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q39. सबसे छोटी डिजिटल स्टोरेज यूनिट की पहचान करें?

- A. किलो बाइट
B. बाइट
C. बिट
D. मेगा बाइट

Q40. Find the one which does not belong to the group.
59,67,81,89

- A. 59
B. 67
C. 81
D. 89

Q40. उस संख्या की पहचान करें जो समूह से संबंधित नहीं है।
59,67,81,89

- A. 59
B. 67
C. 81
D. 89

Q41. MO:OL::TU:?

- A. VN
B. VR
C. VC
D. VS

Q41. MO:OL::TU:?

- A. VN
B. VR
C. VC
D. VS

Q42. Find the next number in the series:2,13,35,68,?

- A. 82
B. 92
C. 102
D. 112

Q42. श्रंखला में अगली संख्या का पता लगायें: 2,13,35,68,?

- A. 82
B. 92
C. 102
D. 112



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q43. If RAT is coded as TR then how will SON be coded?

- A. ON
B. NO
C. OS
D. NS

Q43. यदि RAT को TR के रूप में कोड किया गया है, तो SON को किस रूप में कोड किया जायेगा?

- A. ON
B. NO
C. OS
D. NS

Q44. Find x.

$$(813 + 129 + 322 + 44) \div (8 + 14 - x + 12) = 109$$

- A. 18
B. 20
C. 22
D. 24

Q44. X ज्ञात कीजिए।

$$(813 + 129 + 322 + 44) \div (8 + 14 - x + 12) = 109$$

- A. 18
B. 20
C. 22
D. 24

Q45. A shopkeeper sold a shirt for Rs. 1250. If the cost price of the shirt Rs.980, find the profit percent.

- A. 26.55%
B. 27.55%
C. 28.55%
D. 29.55%

Q45. एक दुकानदार ने एक शर्ट 1250 रुपये में बेची। यदि शर्ट का लागत मूल्य 980 रूपए है, तो लाभ प्रतिशत ज्ञात करें।

- A. 26.55%
B. 27.55%
C. 28.55%
D. 29.55%

Q46. By how much is 70% of 50 is greater than 40% of 60?

- A. 11
B. 9
C. 13
D. 7



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q46. 50 का 70%, 40 के 60% से कितना अधिक है?

- A. 11
B. 9
C. 13
D. 7

Q47. Aahana has 50 Paisa and 25 Paisa coins in the ratio 3:2, amounting to Rs. 150. Find the number of 25 Paisa coins she has.

- A. 100
B. 125
C. 150
D. 175

Q47. अहाना के पास 50 पैसा और 25 पैसा के सिक्के 3:2 के अनुपात में हैं, जिनकी कुल राशि 150 रूपए। उसके पास मौजूद 25 पैसा के सिक्कों की संख्या ज्ञात कीजिए।

- A. 100
B. 125
C. 150
D. 175

Q48. Self-adjusting force is _____.

- A. Static friction
B. Sliding friction
C. Normal friction
D. Running friction

Q48. _____ आत्म-समायोजन बल है।

- A. स्थैतिक घर्षण
B. विसर्पी घर्षण
C. सामान्य घर्षण
D. गतिज घर्षण

Q49. Diffusion of Bromine is maximum in _____.

- A. Liquid
B. Air
C. Vacuum
D. Solid

Q49. ब्रोमीन का प्रसार _____ में अधिकतम होता है।

- A. तरल
B. वायु
C. निर्वात
D. ठोस



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q50. In ecological pyramid of numbers, position of producers is _____.

- A. Top
B. Bottom
C. Middle
D. Position is not certain

Q50. संख्याओं के पारिस्थितिक पिरामिड में, उत्पादकों की स्थिति _____ है।

- A. ऊपर
B. नीचे
C. मध्य
D. स्थिति निश्चित नहीं है

Q51. Which one of the following information would be irrelevant on the customer's credit application for a purchase?

- A. Purchase price of the customer
B. Amount payable by installments
C. Purchase price of the retailer
D. Number of installments

Q51. ग्राहक का खरीद के लिए ऋण आवेदनपर निम्न में से कौनसी जानकारी असंबद्ध होगी?

- A. ग्राहक की खरीद कीमत
B. किशतों में भुगतान योग्य राशि
C. खुदरा दुकानदार की खरीद कीमत
D. किशतों की संख्या

Q52. What should you do when a customer asks you about the available credit facilities at your store?

- A. Explain about the various credit facilities available
B. Tell him about any credit facility randomly and force to take it
C. Ask the customer to not purchase from your store if he needs credit facilities
D. Ask him to research on the internet and then come back to the store

Q52. आपके दुकान में उपलब्ध ऋण सुविधा के बारे में यदि ग्राहक आपसे पूँछे तो आप क्या करेंगे?

- A. उपलब्ध विविध ऋण सुविधा के बारे में बताएँगे
B. किसी भी ऋण सुविधा के बारे में बताएँगे और लेनेपर मजबूर करेंगे
C. यदि ऋण सुविधा चाहिए तो आपके दुकान से कुछ भी न खरीदने की सलाह ग्राहक को देंगे
D. उन्हें इस बारे में इंटरनेटपर पता करने के बाद दुकान में आने को कहें



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q53. How should you rescue someone who is getting electrocuted, while ensuring that you are safe?

- A. Push the person away from the electricity source with bare hands
B. Use a wooden stick to push the person away from the electricity source
C. Hold the persons' clothes and pull towards yourself
D. Use a metal stick to push the person away from the electricity source

Q53. आपकी सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए बिजली का झटका लग रहे किसी को आप कैसे बचाएँगे?

- A. नंगे हाथों से उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर करेंगे
B. लकड़ी का प्रयोग कर उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर ढकेलेंगे
C. उस व्यक्ति के कपड़ों को पकड़कर उसे अपनी तरफ खींचेंगे
D. धातू की चीज से उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर ढकेलेंगे

Q54. In a provisional supermarket, which one of the following processes would be a preferable method for preventing shoplifting?

- A. Lock all the products inside cupboards
B. Ask customers to wait outside and tell you what they need
C. Install security surveillance cameras
D. Reduce the number of products

Q54. भोजन सामग्री सुपरमार्केट में, सामान की चोरी होने का प्रतिबंध करने के लिए निम्न में से कौनसी प्रक्रियाओं का प्रयोग, बेहतर तरीके है?

- A. सभी उत्पाद अलमारी में रखे जाए और ताला लगाएँ
B. ग्राहक को बाहर खड़े रहकर आपको क्या चाहिए ये बताने को कहें
C. सुरक्षा निगरानी कैमरे बिठाएँ
D. उत्पादों की संख्या कम करें

Q55. Which one of the following should be present inside the store for fire emergencies?

- A. Bucket
B. Fire extinguisher
C. Rolls of wool
D. Pipe

Q55. अग्नी आपातकालीन स्थिति के लिए दुकान के भीतर निम्न में से कौनसे उपस्थित होने चाहिए?

- A. बाल्टी
B. अग्नीशमन यंत्र
C. ऊन के रोल
D. पाइप



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q56. How can you make the customers feel safe and comfortable in your store?

- A. Have slippery floors
B. Make the store dimly lit
C. Have sharp edges to shelves
D. Have good security

Q56. आपके दुकान में ग्राहक को सुरक्षित और आरामदेह कैसे महसूस करवाया जा सकता है?

- A. फिसलनवाली जमीं रखकर
B. दुकान में कम रोशनी रखकर
C. शेल्वज में तीक्ष्ण किनारे रखकर
D. अच्छी सुरक्षा रखकर

Q57. What should you do if there is an accident inside the store?

- A. Panic about what to do
B. Calmly help the injured
C. Run away from there
D. Blame the injured for carelessness

Q57. दुकान के भीतर यदि दुर्घटना होती है तो आपने क्या करना चाहिए?

- A. क्या करना चाहिए इसे लेकर हलचल मचाएँ
B. जखमी की शांतीपूर्वक मदद करें
C. वहाँ से भाग जाएं
D. जखमीपर लापरवाही का दोष मढ़ें

Q58. Which one of the following will make you lose the customers interest while demonstrating a product?

- A. Explaining how the product can be useful to the customer
B. Checking at regular intervals if the customer is understanding
C. Explanation about all the features of the product
D. Use of complex technical terms to explain about the product

Q58. उत्पाद का प्रदर्शन करते हुए निम्न में से किसके कारण ग्राहक की रुचि खत्म हो सकती है?

- A. ग्राहक को उत्पाद कैसे मददगार होगा यह समझाकर
B. ग्राहक को समझ में आ रहा है इसकी नियमित अंतराल में सुनिश्चिती कर
C. उत्पाद की सभी विशेषताओं के बारे में स्पष्टीकरण
D. उत्पाद के बारे में बताते हुए जटिल तकनीकी शब्दों का प्रयोग कर



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q59. Your store has added a new product. You have been asked to demonstrate it to every customer who visits. When should you do it?

- A. As soon as the customer enters the store
B. When the customer is choosing the product he came to buy
C. After you have demonstrated the product that the customer needs
D. When the customer is being demonstrated about another product

Q59. आपके दुकान में नया उत्पाद आया है। दुकान में आनेवाले हर ग्राहक को उसका प्रदर्शन करने को आपसे कहा गया है। आपने यह कब करना चाहिए?

- A. ग्राहक जैसे ही दुकान में प्रवेश करता है
B. जब ग्राहक उनका उत्पाद चुन रहा है जिसे वे खरीदने के लिए आए हैं।
C. ग्राहक को आवश्यक उत्पाद का प्रदर्शन करने के बाद
D. ग्राहक को अन्य उत्पाद का प्रदर्शन दिखाया जा रहा है

Q60. How can you recommend the customer of the product that they are exactly looking for?

- A. Listen in detail to what the customer needs
B. Explain in detail about every available product
C. Ask them to find out about the name of the product from their friends
D. Ask them to come back when they know what they want

Q60. ग्राहक जिस उत्पाद की तलाश में है उसी उत्पाद की सिफारिश आप कैसे करेंगे?

- A. ग्राहक की आवश्यकता का विवरण ध्यान से सुने
B. हर उपलब्ध उत्पाद के विवरण बताएँ
C. उनके दोस्तों से उस उत्पाद का नाम पूछने के लिए कहें
D. उन्हें क्या चाहिए इसका पता कर फिर दुकान में आने के लिए कहें

Q61. How should you make the customer feel about your suggestions regarding products?

- A. Doubtful
B. Confident
C. Uncertain
D. Confused

Q61. उत्पाद के बारे में आपकी सलाह के बारे में ग्राहक को आप कैसा महसूस कराएँगे?

- A. संदिग्ध
B. आश्वस्त
C. अनिश्चित
D. उलझनभरा



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q62. What should you do while helping the customers choose a product?

- A. Ask them to make a hurried choice
B. Give time to think and understand
C. Force them to buy a product of your choice
D. Confuse them into buying a product that you need to sell

Q62. ग्राहक को उत्पाद चुनने में मदद करते हुए आपने क्या करना चाहिए?

- A. उन्हें जल्दी से चुनने के लिए कहें
B. उन्हें सोचने और समझने के लिए समय दें
C. आपके चुनाव का उत्पाद उन्हें खरीदने के लिए मजबूर करें
D. ग्राहक को उलझान में डालकर आपको जो उत्पाद बेचना आवश्यक है उसे बेचें

Q63. What is the stores' advantage in providing specialist customer support?

- A. Increased expenses
B. Increased number of returning customers
C. Improved revenues
D. Increased work for the employees at the store

Q63. विशेषज्ञ ग्राहक समर्थन प्रदान करनेवाले दुकान का लाभ क्या है?

- A. बढ़ा हुआ खर्चा
B. वापिस आनेवाले ग्राहकों की संख्या बढ़ना
C. सुधारित राजस्व
D. दुकान के कर्मचारियों का बढ़ा हुआ काम

Q64. How can you ensure that each of your customers is getting receiving specialist support?

- A. Don't let too many customers enter the store at once
B. Hire too many employees
C. Delegate work smartly among the employees
D. Provide demonstrations in big groups

Q64. आपके हर ग्राहक को विशेषज्ञ समर्थन मिल रहा है इसकी सुनिश्चिती आप कैसे करेंगे?

- A. दुकान में एक ही समय में अधिक ग्राहक आने ना दे
B. बहुत अधिक कर्मचारियों को नौकरीपर रखें
C. कर्मचारियों को कार्य चतुराई से आवंटित करें
D. बड़े गुटों में प्रदर्शन प्रदान करें

Q65. Which one of the following can help in maximizing sales in your store?

- A. More employees in the store
B. Promotional events
C. Increase in prices of goods
D. Reducing the stock available



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q65. आपके दुकान में बीक्री अधिकतम करने में निम्न में से कौनसा सहायक होगा?

- A. दुकान में अधिक कर्मचारी भर्ती करना
B. प्रचार कार्यक्रम
C. माल की कीमत बढ़ाना
D. उपलब्ध माल को कम करना

Q66. How can you make your sales promotional event successful?

- A. By conducting it secretly
B. By ensuring its details are widespread
C. By selling things at higher prices
D. By speaking negatively about it

Q66. आपके बीक्री प्रचार कार्यक्रम को यशस्वी कैसे बनाएँगे?

- A. इसका संचालन गुप्त रूप से कर
B. उसका विवरण सुदूर प्रचारित हो इसकी सुनिश्चिती कर
C. चीजों को अधिक कीमत में बेचकर
D. उसके बारे में नकारात्मक बातें कर

Q67. Which one of the following attracts more customers to a store?

- A. Untidiness
B. Rudeness
C. Cheating
D. Cleanliness

Q67. निम्न में से कौनसेद्वारा अधिक ग्राहक दुकान की ओर आकर्षित होंगे?

- A. लापरवाही
B. अशिष्टता
C. धोखाधड़ी
D. साफसुथरा

Q68. Which is the best method of providing the best personalized sales support?

- A. Showing products after tactfully knowing how much the customer is ready to spend
B. Trying to confuse the customer into buying the most expensive products
C. Showing arrogance to the customer so that they know the store is reputed
D. Delaying the process of billing and packing



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q68. सर्वोत्तम व्यक्तिगत बिक्री समर्थन प्रदान करने का सर्वोत्तम तरीका क्या है?

- A. ग्राहक कितना खर्च करने के लिए तैयार है इसका चतुराई से पता करने के बाद उत्पाद दिखाना
B. ग्राहक को अधिक महंगा उत्पाद खरीदने में उलझाना
C. ग्राहकों के प्रति हँकड़ी जताना ताँकि दुकान की प्रतिष्ठा उन्हें समझ आएँ
D. बिलिंग और पैकिंग प्रक्रिया में देरी करना

Q69. What quality should your employee **NOT** have if you are trying to leave a positive impact on your store customer's mind?

- A. Attentiveness
B. Empathy
C. Aggressiveness
D. Honesty

Q69. आपके ग्राहक के मन में यदि आप सकारात्मक प्रभाव डालना चाहते हैं तो आपके कर्मचारी में कौनसी गुणवत्ता नहीं होनी चाहिए?

- A. विनम्रता
B. सहानुभूति
C. आक्रमकता
D. सच्चाई

Q70. How will you behave in front of customers?

- A. Based on what the particular customer expects from you
B. Loud and cheerful so that they find you interesting
C. Pushy and resilient to ensure that you make a sale
D. Based on what makes you feel happy

Q70. ग्राहकों के सामने आप कैसा बर्ताव करेंगे?

- A. वह विशेष ग्राहक आपके क्या अपेक्षा करता है उसके आधार पर
B. जोर-जोर से और हंसमुख होकर बातचीत करें ताँकि वे आप में रुचि लें
C. जबरन और लचीले ताँकि आप बिक्री की सुनिश्चितता करें
D. आपको जो सुखद लगता है उसके आधार पर

Q71. Which one of the following should you **NOT** do while resolving customer complaints?

- A. Listen carefully
B. Find a solution
C. Blame the customer
D. Take action to resolve



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q71. ग्राहक की शिकायतों का समाधान करते समय निम्न में से क्या आपने नहीं करना चाहिए?

- A. ध्यानपूर्वक सुनना
B. हल निकालना
C. ग्राहक को दोष देना
D. समाधान के लिए कार्यवाही करना

Q72. An angry customer approaches you blaming that you intentionally sold him a faulty product. What would you do to make him feel better?

- A. Fight with him and tell him that he damaged it himself
B. Look into the issue and offer a solution
C. Tell him to contact the company which manufactured the product
D. Ask him to leave the store at once

Q72. एक ग्राहक गुस्से में आपके पास आता है और जानबूझकर खराब उत्पाद उसे बेचने का दोषी बताता है। उन्हें अच्छा लगने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. उनसे झगडा करें और उन्हें बताएँ कि उत्पाद उन्होंने ही खराब किया है
B. समस्या का हल निकालें और समाधान प्रदान करें
C. उन्हें उत्पाद बनानेवाली कंपनी से संपर्क करने को कहें
D. दुकान से तुरंत बाहर जाने को कहें

Q73. What should you do when you know that a customer is making false claims?

- A. Ask him to get away from the store
B. Threaten him
C. Accept the mistake is yours
D. Explain the truth politely/ escalate the issue

Q73. जब ग्राहक झूठा दावा कर रहा है यह आप जानते हैं तो आप क्या करेंगे?

- A. उन्हें दुकान से दूर जाने के लिए कहें
B. उन्हें धमकी दें
C. गलती आपकी है यह मान लें
D. सच्चाई को विनम्रता से बताएँ / समस्या को वरिष्ठों तक पहुँचाएँ



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q74. What should you do during peak seasons, regarding the delivery of goods/services, so that the customers consider you reliable?

- A. Promise all the customer an immediate delivery
B. Clearly mention the actual date by which delivery can be made
C. Tell them that you will deliver as soon as delivery slots are available
D. Stop taking orders as delivery slots are full

Q74. खरीद के मौसम में माल/सेवा को पहुँचाने के लिए आप क्या करेंगे ताँकि ग्राहक आपको विश्वसनीय समझे?

- A. सभी ग्राहकों को तुरंत पहुँचाने का वचन दें
B. जिस तारीखपर पहुँचाया जा सकता है उसे साफ तौरपर लिखें
C. उन्हें बताएँ कि पहुँचाने का समय अवधि जब उपलब्ध होगा तब जितना शिघ्र हो सकें आप पहुँचाएँगे।
D. पहुँचाने के सारी समय अवधि भर चुकी है इसलिए ऑर्डर्स लेना बंद करें

Q75. Which one of the following can make your store look more reliable?

- A. Accepting returns when the customer is dissatisfied with a product
B. Forcing the customer to use a product even when the customer doesn't like it
C. Selling products at prices much higher than the retail price
D. Tampering with the packaging of the products

Q75. निम्न में से किसके कारण आपका दुकान अधिक विश्वसनीय लगेगा?

- A. जब ग्राहक किसी उत्पाद को लेकर नाखुश है तो उसे वापिस लेना
B. जबकि ग्राहक को उत्पाद पसंद नहीं है फिर भी ग्राहक से जबरन उस उत्पाद का प्रयोग करवाना
C. खुदरा कीमत से बहुत अधिक कीमतपर उत्पाद बेचना
D. उत्पाद के पैकिंग के साथ छेड़खानी करना

Q76. You have a store similar to yours with the same products set up right beside your store. What can you do to stand out and stay successful?

- A. Badmouth and humiliate the people at the other store
B. Protest against the opening of the competitive store
C. Improve your relationship with customers through helpful gestures
D. Shut down your store as its impossible for you to continue business



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q76. आपके दुकान के बगल में आपके ही उत्पाद बेचनेवाला आप जैसा ही दुकान है। तो अलग और बेहतर लगने के लिए और यशस्वी होने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. अन्य दुकान के लोगों के बारे में बुरा कहेंगे और उनका मजाक उड़ाएँगे
- B. स्पर्धात्मक दुकान खोलने का विरोध करें
- C. मददगार रवैये से ग्राहकों के साथवाले रिश्ते में सुधार करें
- D. चूँकि आपके लिए व्यवसाय चलाना असंभव है इसलिए दुकान बंद करें

Q77. You have been asked to spend more resources on improving the relationship with the existing customer than acquiring new ones. What is its advantage?

- A. Older customers are easier to fool
- B. It increases their loyalty to you
- C. Older customers agree to buy at higher prices
- D. New customers need more time from you

Q77. आपको कहा गया है कि नए ग्राहक पाने से भी अधिक मौजूदा ग्राहकों से रिश्ता सुधारने में अधिक खर्च करें। इसका लाभ क्या है?

- A. पुराने ग्राहकों को आसानी से उल्लू बनाया जा सकता है
- B. इससे आपके प्रति उनकी निष्ठा बढ़ती है
- C. पुराने ग्राहक अधिक कीमत देकर भी खरीदते हैं
- D. नए ग्राहकों को आपका अधिक समय आवश्यक होता है

Q78. What is the benefit of following up with customers about their complaints?

- A. Their feedback prevents repetition of the mistake
- B. You can prevent the customer from sharing his concerns with others
- C. It is a duty so one must do it
- D. You can prevent the customer from purchasing from another store in the future

Q78. ग्राहकों की शिकायतों के बारे में उनसे फौलो अप करने का लाभ क्या है?

- A. उनके अभिप्राय से वही गलती दुबारा होने से बचा जा सकता है
- B. ग्राहक उनकी चिंताएँ अन्यो के साथ साझा करें इसका प्रतिबंध किया जा सकता है
- C. यह तो एक कर्तव्य है तो हमें करना ही चाहिए
- D. भविष्य में ग्राहक किसी अन्य दुकान से खरीदारी करें इसका प्रतिबंध आप कर सकते हैं



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q79. How should you solve customer concerns?

- A. Listen to what the concern is and delegate the issue to the concerned person
B. Try solving every issue of every customer by yourself
C. Ask the customer to try other stores that offer better products/ services
D. Give gifts to the customer to make him feel better

Q79. ग्राहक की चिंताओं का आप कैसे समाधान कर सकते हैं?

- A. चिंताएँ क्या हैं इसे ध्यानपूर्वक सुने और फिर इस समस्या को संबंधित व्यक्ति को सौंपें
B. हर ग्राहक की हर समस्या का समाधान आप खुद ही करने की कोशिश करें
C. ग्राहक को अन्य दुकानों में जाने को कहें जहाँपर बेहतर उत्पाद/सेवाएँ प्रदान होती हैं
D. ग्राहक को अच्छा लगने के लिए उपहार दें

Q80. How can you promote continuous improvement in service at your store?

- A. Keep changing the employees regularly
B. Follow the customer feedback sincerely
C. Discard products that employees dislike
D. Do all the work by yourself

Q80. आपके दुकान की सेवा में निरंतर सुधार लाते रहने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. कर्मचारियों को नियमित रूप से बदली करते रहें
B. ग्राहक अभिप्राय का गंभीरता से पालन करें
C. कर्मचारियों को जो उत्पाद पसंद नहीं उन्हें फेंक दे
D. सभी काम खुद-ब-खुद करें

Q81. Which one of the following modern methods can be used to determine the preference of existing customers for the improvement of services at the store?

- A. Marketing automation
B. Work effectiveness monitoring
C. Data management
D. Optimization of self-service

Q81. दुकान की सेवाओं में सुधार लाने के लिए मौजूदा ग्राहकों की पसंद तय करने के लिए निम्न में से कौनसा आधुनिक तरीका प्रयोग होता है?

- A. विपणन स्वचालन
B. प्रभावकारिता निगरानी
C. डेटा प्रबंधन
D. स्वयं सेवा का अनुकूलन



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q82. What is the advantage of rewarding good service from an employee?

A. It encourages the employees into putting sustained efforts for improvement

B. It makes employee superior to others and forces others to work to help him more

C. The other employees agree to work more at lower wages

D. It forces the employee to keep working hard

Q82. कर्मचारी को अच्छी सेवा का पुरस्कार देने का लाभ क्या है?

A. इससे कर्मचारी को सुधार का निरंतर प्रयास करने की प्रेरणा मिलती है

B. इससे वह कर्मचारी अन्य कर्मचारियों से बेहतर साबित होता है और अन्य कर्मचारी उसे अधिक मदद करने के लिए मजबूर किए जा सकते हैं

C. अन्य कर्मचारी कम वेतन में अधिक काम करने के लिए राजी होते हैं

D. इससे कर्मचारी को कड़ी मेहनत करने पर मजबूर किया जाता है

Q83. Which one of the following is **NOT** a quality of a good team player?

A. Helpfulness

B. Flexibility

C. Stubbornness

D. Supportiveness

Q83. निम्न में से कौनसी एक अच्छे गुट सदस्य की गुणवत्ता नहीं है?

A. मदद करना

B. लचिलाता

C. हठी

D. समर्थकता

Q84. What is the effect of good teamwork in a retail store?

A. Increase of challenges at the workplace

B. Increased productivity

C. Customer satisfaction

D. Increased confusion

Q84. खुदरा दुकान में अच्छे गुट कार्य का प्रभाव क्या पड़ता है?

A. कार्यस्थल में चुनौतियों में बढ़ाव

B. उत्पादकता बढ़ती है

C. ग्राहक संतुष्टि

D. उलझने बढ़ती है



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q85. Which one of the following kinds of people should be eliminated from a team to make the team more efficient?

- A. Active listeners
B. Pessimistic
C. Hard-working
D. Adaptive

Q85. गुट को अधिक कार्यक्षम बनाने के लिए निम्न में से कौनसे प्रकार के लोगों को गुट से निकलना चाहिए?

- A. सक्रिय सुननेवाले
B. निराशावादी
C. कड़ी मेहनत करनेवाले
D. अनुकूलन करनेवाले

Q86. Which one of the following should you do to be able to effectively fulfill your duties in an organization?

- A. Depend on others help and support
B. Help everyone complete their work
C. Focus on what others are doing
D. Be clear about your roles and attain your targets

Q86. एक संस्था में आपका कर्तव्य प्रभावी रूप से पूरा कर सके इसलिए निम्न में से कौनसा आपने करना चाहिए?

- A. अन्य लोगोंपर समर्थन और मदद के लिए निर्भर रहें
B. हरेक को उनका काम पूरा करने में मदद करें
C. अन्य लोग क्या कर रहे हैं इसपर ध्यान केंद्रीत करें
D. आपकी भूमिका स्पष्ट रखें और आपके लक्ष्यों की पूर्ती करें

Q87. If you are about to conduct a promotional event, which method will you prefer for informing the existing and potential customers about it?

- A. Visit each person personally
B. Individually call everyone yourself
C. Email everyone using automation tools
D. Stay quiet about it and hope the event will be successful

Q87. यदि आप अभी एक प्रचार कार्यक्रम करनेवाले हैं तो मौजूदा और संभावित ग्राहकों को इस बारे में बताने के लिए आप कौनसा तरीका अपनाएँगे?

- A. हर व्यक्ति से व्यक्तिगत रूप से मिलें
B. आप खुद हर व्यक्ति को काल करें
C. स्वचालन टूल प्रयोग कर हर किसी को इमेल करें
D. इस बारे में चुप्पी साधें और आशा करें कि यह कार्यक्रम यशस्वी होगा



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q88. If you have ten customers in your store and ten salespersons, what is the effective way of using the resources in hand?

- A. Assign one salesperson to each customer
B. Assign one customer to ten salespersons
C. Assign ten customers to one salesperson
D. Try to address all the customers yourself for brownie points

Q88. यदि आपके दुकान में दस ग्राहक है और दस विक्रेते है, तो उपलब्ध स्रोतों का प्रयोग करने का प्रभावी तरीका क्या होगा?

- A. एक विक्रेता को एक ग्राहक निर्दिष्ट करें
B. दस विक्रेताओं को एक ग्राहक निर्दिष्ट करें
C. एक विक्रेता को दस ग्राहक निर्दिष्ट करें
D. ब्राऊनी पाइन्ट्स के लिए सभी ग्राहकों को खुद ही संभालने की कोशिश करें

Q89. What is an effective way of increasing the team spirit of a team?

- A. Recognizing efforts taken by them
B. Monitoring every small action of the team closely
C. Discouraging ideas from the team
D. Encouraging the team members to argue among themselves

Q89. गुट का हौसलाफजाई करने का प्रभावी तरीका क्या है?

- A. उनकी मेहनत को पहचानें
B. गुट के हर छोटे कार्य की भी बारिकता से निगरानी करें
C. गुट की कल्पनाओं को परस्त करें
D. गुट के सदस्यों को आपस में भिडा दें

Q90. How can you make yourself more presentable at the workplace?

- A. Look unruly and shabby
B. Keep your workstation untidy
C. Adhere to the appropriate dress code
D. Wear suits

Q90. कार्यस्थल में आप खुद को अधिक आकर्षक कैसे बनाएँगे?

- A. अनियंत्रित और जर्जर रहकर
B. आपका कार्यस्थल गंधा रखकर
C. उचित पहनावे का पालन कर
D. सूट पहनकर



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session

Q1. निम्नलिखित में से कौन सा शब्द 'उपकार' का पर्यायवाची नहीं है।

- A. हित
B. भलाई
C. चाल चलन
D. नेकी

Q2. निम्नलिखित में से 'विक्षेपण' के विलोम का चयन करें।

- A. अनुदार
B. संकीर्ण
C. कृपण
D. संक्षेपण

Q3. दिए गए मुहावरे का सही अर्थ बताइये।
"कान खड़े करना"।

- A. बहुत तेज़ सुनना।
B. अधिक सुनना।
C. कम सुनाई देना।
D. चौकन्ना होना।

Q4. छात्राएं कौन सा वचन है?

- A. एकवचन
B. बहुवचन
C. द्विवचन
D. वचन सम्बन्धी

Q5. निम्न में से कौनसा शब्द बहुवचन है?

- A. लेखक
B. गुरु
C. युवा
D. भक्तजन



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q6. Select the synonym of the following word:
Ritual

- A. Discord
B. Neglect
C. Procedure
D. Wise

Q7. Select the antonym of the following word:
Docile

- A. Opinionated
B. Submissive
C. Accommodating
D. Peaceful

Q8. Select the meaning of the following idiom:
When pigs fly

- A. Very imaginative
B. Highly unlikely to happen
C. Nothing like it should have been
D. Random or unpredictable outcome

Q9. Instruction: The underlined word in the below sentence may have an error. In case there is no error, select the option "No changes required".
Sheila ran the cake.

- A. swam
B. baked
C. cried
D. No changes required

Q10. He will come _____ the movie starts.

- A. as far as
B. afterwards
C. after
D. as long as

Q11. Magic Spells deals with which veda?

- A. Atharvaveda
B. Samaveda
C. Yajurveda
D. Rigveda



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q11. चमत्कारी मंत्र किस वेद से संबंधित हैं?

- A. अथर्ववेद
B. सामवेद
C. यजुर्वेद
D. ऋग्वेद

Q12. Article 370 is belonging to:

- A. Jammu and Kashmir
B. Punjab
C. Madhya Pradesh
D. Haryana

Q12. अनुच्छेद 370 कहाँ से सम्बंधित है?

- A. जम्मू और कश्मीर
B. पंजाब
C. मध्य प्रदेश
D. हरियाणा

Q13. Which one of the following cities is nearest to the tropic of Cancer?

- A. Kolkata
B. Delhi
C. Jodhpur
D. Nagpur

Q13. निम्नलिखित में से कौन सा शहर कर्क रेखा के समीप है?

- A. कोलकाता
B. दिल्ली
C. जोधपुर
D. नागपुर

Q14. National Rights Commission was Constituted in _____.

- A. 1975
B. 1983
C. 1993
D. 1998

Q14. राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग का गठन _____ में किया गया था।

- A. 1975
B. 1983
C. 1993
D. 1998



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q15. UNO gives special importance to the _____ of Human beings.

- A. Independency
B. Individuality
C. Identity
D. Equality

Q15. संयुक्त राष्ट्र संघ मनुष्य जाति की _____ को विशेष महत्व देता है।

- A. स्वतंत्र
B. व्यक्तित्व
C. पहचान
D. समानता

Q16. How many districts are there in Haryana?

- A. 28
B. 20
C. 22
D. 26

Q16. हरियाणा में कितने जिले हैं?

- A. 28
B. 20
C. 22
D. 26

Q17. What is the Major crop of Haryana?

- A. Wheat
B. Cotton
C. Millet
D. Barley

Q17. हरियाणा की प्रमुख फसल कौन सी है?

- A. गेहूँ
B. कपास
C. बाजरा
D. जौ

Q18. Ibrahim Lodi tomb is at:

- A. Panchkula
B. Panipat
C. Karnal
D. Manesar



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q18. इब्राहिम लोदी का मकबरा कहाँ स्थित है?

- A. पंचकुला
B. पानीपत
C. करनाल
D. मानेसर

Q19. When the second battle of Panipat was Completed?

- A. 1556
B. 1515
C. 1565
D. 1533

Q19. पानीपत की दूसरी लड़ाई कब पूरी हुई?

- A. 1556
B. 1515
C. 1565
D. 1533

Q20. In the following, which district is known as the rice bowl of Haryana State?

- A. Faridabad
B. Sonipat
C. Karnal
D. Hisar

Q20. निम्नलिखित में से किस जिले को हरियाणा राज्य के चावल के कटोरे के रूप में जाना जाता है?

- A. फरीदाबाद
B. सोनीपत
C. करनाल
D. हिसार

Q21. Rajiv Gandhi thermal power plant is located at _____ district.

- A. Faridabad
B. Sonipat
C. Yamunanagar
D. Hisar

Q21. राजीव गांधी ताप विद्युत् संयंत्र _____ जिले में स्थित है।

- A. फरीदाबाद
B. सोनीपत
C. यमुनानगर
D. हिसार



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q22. The traditional songs of Haryana are influenced by _____ language.

- A. Punjabi
B. Urdu
C. Marathi
D. Kaurvi

Q22. हरियाणा के पारंपरिक गीत _____ भाषा से प्रभावित हैं।

- A. पंजाबी
B. उर्दू
C. मराठी
D. कौरवी

Q23. Who among the following are "Nath Siddh Litterateurs" of Haryana?

- A. Siddh Chaurangi Nath
B. Siddh Yograj Puranath
C. Shri Nath Ashtak
D. Both Siddh Chaurangi Nath and Siddh Yograj Puranath

Q23. निम्नलिखित में से कौन हरियाणा के "नाथ सिद्ध साहित्यकार" हैं?

- A. सिद्ध चौरंगी नाथ
B. सिद्ध योगराज पुरानाथ
C. श्री नाथ अष्टक
D. सिद्ध चौरंगी नाथ तथा सिद्ध योगराज पुरानाथ, दोनों

Q24. In the following, which literatures belongs to Medieval Era?

- A. Bisaldev Raso
B. Prithviraj Raso
C. Parmal Raso
D. All of the above

Q24. निम्नलिखित में से कौन सा साहित्य मध्यकालीन युग का है?

- A. बीसलदेव रासो
B. पृथ्वीराज रासो
C. परमाल रासो
D. उपर्युक्त सभी

Q25. In World Cadet Wrestling championship, the gold medal winner Sonam belongs to which district of Haryana?

- A. Ambala
B. Fatehabad
C. Sonipat
D. Bhiwani



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q25. विश्व क्रेडेट कुरुती चैम्पियनशिप में स्वर्ण पदक जीतने वाली सोनम हरियाणा के किस जिले से संबंधित हैं?

- A. अंबाला
B. फतेहाबाद
C. सोनीपत
D. भिवानी

Q26. Who is the Chief Electoral Officer of Haryana as on January 2020?

- A. Anurag Agarwal
B. Kanwar Pal
C. M Ravi Kiran
D. Satyadev Narayan

Q26. जनवरी 2020 को, हरियाणा का मुख्य निर्वाचन अधिकारी कौन है?

- A. अनुराग अग्रवाल
B. कंवर पाल
C. एम रवि किरण
D. सत्यदेव नारायण

Q27. How many awards has Haryana received for Beti Bachao, Beti Padhao scheme?

- A. 2
B. 3
C. 5
D. 7

Q27. बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ योजना के लिए हरियाणा को कितने पुरस्कार मिले हैं?

- A. 2
B. 3
C. 5
D. 7

Q28. The first Solar based greenhouse has been set up in which district of Haryana?

- A. Kaithal
B. Jind
C. Hisar
D. Ambala

Q28. सौर आधारित पहला ग्रीनहाउस हरियाणा के किस जिले में स्थापित किया गया है?

- A. कैथल
B. जींद
C. हिसार
D. अंबाला



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q29. In which district of Haryana state a new block named Dharuhera has been constructed?

- A. Karnal
B. Ambala
C. Jhajjar
D. Rewari

Q29. हरियाणा राज्य के किस जिले में धारूहेड़ा नाम से एक नया ब्लॉक बनाया गया है?

- A. करनाल
B. अंबाला
C. झज्जर
D. रेवाड़ी

Q30. Haryana State Medicinal Plants Board was established in which year?

- A. 2000
B. 2001
C. 2002
D. 2003

Q30. हरियाणा राज्य औषधीय पौधा मंडल को किस सन में स्थापित किया गया था?

- A. 2000
B. 2001
C. 2002
D. 2003

Q31. In which year, Sultanpur National park was established?

- A. 1991
B. 2002
C. 2001
D. 2000

Q31. सुल्तानपुर राष्ट्रीय उद्यान की स्थापना किस वर्ष की गई थी?

- A. 1991
B. 2002
C. 2001
D. 2000

Q32. Nahar Wildlife Sanctuary is located in which district?

- A. Karnal
B. Panipat
C. Jind
D. Rewari



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q32. नाहर वन्यजीव अभयारण्य किस जिले में स्थित था?

- A. करनाल
B. पानीपत
C. जींद
D. रेवाड़ी

Q33. Haryana was which part of the Indian state, after Independence?

- A. Uttar Pradesh
B. Punjab
C. Karnataka
D. Himachal Pradesh

Q33. स्वतंत्रता के बाद हरियाणा किस भारतीय राज्य का हिस्सा था?

- A. उत्तर प्रदेश
B. पंजाब
C. कर्नाटक
D. हिमाचल प्रदेश

Q34. Fazal Ali Aayog was formed in which year?

- A. 1950
B. 1958
C. 1953
D. 1955

Q34. फजल अली आयोग का गठन किस वर्ष में किया गया था?

- A. 1950
B. 1958
C. 1953
D. 1955

Q35. The Council of ministers are appointed by the:

- A. Prime minister
B. President
C. Vice - President
D. Speaker

Q35. मंत्री परिषद _____ के द्वारा नियुक्त की जाती है।

- A. प्रधान मंत्री
B. राष्ट्रपति
C. उप-राष्ट्रपति
D. स्पीकर



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q36. Which Key Combination is used to print a document in computers?

- A. Ctrl + A
B. Ctrl + P
C. Ctrl + C
D. Ctrl + S

Q36. कंप्यूटर में किसी दस्तावेज़ को प्रिंट करने के लिए कुंजी के किस संयोजन का उपयोग किया जाता है?

- A. Ctrl + A
B. Ctrl + P
C. Ctrl + C
D. Ctrl + S

Q37. Computer Processor is combination of _____.

- A. Keyboard And Mouse
B. Monitor And Printer
C. Control Unit And ALU Unit
D. Keyboard And Monitor

Q37. कंप्यूटर प्रोसेसर _____ का संयोजन है।

- A. की-बोर्ड और माउस
B. मॉनिटर और प्रिंटर
C. कंट्रोल यूनिट और ALU यूनिट
D. की-बोर्ड और मॉनिटर

Q38. 1 Billion Bytes are approximately equals to what?

- A. Mega Byte
B. Kilo Byte
C. Tera Byte
D. Giga Byte

Q38. 1 बिलियन बाइट्स लगभग किस के बराबर होती हैं?

- A. मेगा बाइट
B. किलो बाइट
C. टेरा बाइट
D. गीगा बाइट

Q39. Which one of the following is not an Operating System?

- A. Windows
B. Linux
C. Office 365
D. UNIX



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q39. निम्नलिखित में से कौन सा एक ऑपरेटिंग सिस्टम नहीं है?

- A. Windows
B. Linux
C. Office 365
D. UNIX

Q40. Find the odd one out:
Blind, Dumb, Short, Deaf

- A. Blind
B. Dumb
C. Short
D. Deaf

Q40. विषम विकल्प को खोजिये:
Blind, Dumb, Short, Deaf

- A. Blind
B. Dumb
C. Short
D. Deaf

Q41. PR : XZ :: JL : ?

- A. NT
B. TN
C. RT
D. TR

Q41. PR : XZ :: JL : ?

- A. NT
B. TN
C. RT
D. TR

Q42. Look at the series: 60, 60, 47, 47, 34, 34, _____. What number should come next?

- A. 27
B. 21
C. 19
D. 17

Q42. श्रंखला को देखिये: 60, 60, 47, 47, 34, 34, _। आगे कौन सी संख्या आनी चाहिए?

- A. 27
B. 21
C. 19
D. 17



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q43. In a certain code, HORSE is written as DRQNG. How is LION written in that code ?

- A. MNHK
B. NMHK
C. MHNK
D. NHMK

Q43. किसी निश्चित कोड में HORSE को DRQNG के रूप में लिखा गया है। उसी कोड में LION को कैसे लिखा जायेगा?

- A. MNHK
B. NMHK
C. MHNK
D. NHMK

Q44. $(2/5)$ of 1150 + 26 % of 200 = $x^2 + 431$

- A. 8
B. 9
C. 10
D. 11

Q44. $(2/5)$ of 1150 + 26 % of 200 = $x^2 + 431$

- A. 8
B. 9
C. 10
D. 11

Q45. If the cost price of 60 guavas is equal to the selling price of 45 guavas, what is the profit percent in this transaction?

- A. $33\frac{1}{3}$
B. $32\frac{1}{3}$
C. $31\frac{1}{3}$
D. $34\frac{1}{3}$

Q45. यदि 60 अमरुद का लागत मूल्य 45 अमरुद के विक्रय मूल्य के बराबर है, तो इस लेनदेन में लाभ प्रतिशत कितना है?

- A. $33\frac{1}{3}$
B. $32\frac{1}{3}$
C. $31\frac{1}{3}$
D. $34\frac{1}{3}$



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBN, UHBN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q46. How much is 65% of 40 is greater than $\frac{2}{5}$ of 50?

- A. 2
C. 6
B. 4
D. 8

Q46. 40 का 65%, 50 के $\frac{2}{5}$ से कितना अधिक है?

- A. 2
C. 6
B. 4
D. 8

Q47. If 88 is divided into four parts proportional to 5, 2, 3, 6, then the smallest part is:

- A. 11
C. 13
B. 12
D. 14

Q47. यदि 88 को 5, 2, 3, 6 के चार अनुपातिक भागों में विभाजित किया जाता है, तो सबसे छोटा भाग है:

- A. 11
C. 13
B. 12
D. 14

Q48. The effect done on the object by means of pushing or pulling is called _____.

- A. Pressure
C. Calorie
B. Force
D. Coulomb

Q48. धकेलने या खींचने की वजह से वस्तु पर डाला गया प्रभाव _____ कहलाता है।

- A. दबाव
C. कैलोरी
B. बल
D. कूलम्ब

Q49. Stable particle _____.

- A. Cl^+
C. Br
B. Cl^-
D. Ca^+

Q49. स्थिर कण _____।

- A. Cl^+
C. Br
B. Cl^-
D. Ca^+



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q50. Shape of DNA molecule is _____.

- A. Spherical
B. Single stranded helix
C. Hair pin shape
D. Double helix

Q50. डीएनए अणु का आकार _____ होता है।

- A. गोलाकार
B. सिंगल स्ट्रैंडेड हेलिक्स
C. बाल की पिन के आकार का
D. डबल हेलिक्स

Q51. Which of the following is **NOT** included in a credit agreement?

- A. Lending amount
B. Interest rates
C. Loan Frequency
D. Loan duration

Q51. ऋण अनुबंध में निम्न में से कौनसा सम्मिलित नहीं किया जाता है?

- A. ऋण राशि
B. ब्याज दर
C. ऋण वारंवारिता
D. ऋण अवधि

Q52. What infrastructure will be good to maintain visibility throughout the store?

- A. Low shelves
B. High shelves
C. Low lighting
D. Low music

Q52. दुकान में पूर्ण दृश्यता रखने के लिए निम्न में से कौनसा ढाँचा अच्छा होगा?

- A. कम उंचाई के शेल्वज
B. ज्यादा उंचाई के शेल्वज
C. कम रोशनी
D. हल्का संगीत

Q53. What is the most common cause of injury in the retail sector?

- A. Slips and trips
B. Continuous reading and writing
C. Exposure to sunlight for long
D. Verbal abuse



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q53. खुदरा क्षेत्र में जख्म होने का सबसे आम कारण क्या होता है?

A. फिसलता है और गिर जाता है

B. लगातार पढ़ना और लिखना

C. धूप में ज्यादा देर तक रहना

D. अपशब्द कहना/सुनना

Q54. Which law says to protect the health, safety, and welfare of employees?

A. Health and Protection Act of 1975

B. Health and Safety at Work Act 1974

C. Health at Work Act 1972

D. Protection and Safety Act of 1974

Q54. कर्मचारी के स्वास्थ्य, सुरक्षा और कल्याण की रक्षा कौनसा कानून करता है?

A. स्वास्थ्य और संरक्षण कानून, 1975

B. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून, 1974

C. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य कानून, 1972

D. संरक्षण और सुरक्षा कानून, 1974

Q55. Which type of demonstrations is given for home care and pharmaceutical products?

A. In-home

B. In-store

C. Tradeshow

D. Roadshow

Q55. घर की देखभाल और दवा उत्पादों के लिए कौनसे प्रकार का प्रदर्शन किया जाता है?

A. घर में

B. दुकान में

C. व्यापार प्रदर्शनी

D. रोड शो

Q56. To improve the customer relationship, one should _____ every interaction customers have with their brand.

A. avoid

B. analyze

C. skip

D. close

Q56. ग्राहक रिश्ता सुधारने के लिए हमने हमारे ब्रैंड के साथ हुई ग्राहक की हर बातचीत का _____ चाहिए।

A. टालना

B. विश्लेषण करना

C. छोड़ देना

D. बंद करना



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q57. What should be done to resolve an issue of late gift shipment?

- A. Give a discount on the next order
B. Replace the gift
C. Input on product quality
D. Refund shipping cost

Q57. उपहार देरी से पहुंचने की समस्या को कैसे सुलझाया जाए?

- A. अगली ऑर्डरपर छूट दें
B. उपहार बदली करें
C. उत्पाद गुणवत्ता का इनपुट करें
D. पहुंचाने की लागत वापिस करें

Q58. What factor decides whether a customer will stay or leave?

- A. On the way the problem is handled and resolved
B. On the way the problem is ignored
C. On the way the customer paid
D. On the way the organization founded

Q58. ग्राहक रहेगा या छोड़कर जाएगा यह कौनसा कारक तय करता है?

- A. जब पहुँच रहे हैं तभी समस्या का नियंत्रण कर समाधान हो चुका है
B. जब पहुँच रहे हैं तभी समस्या को नजरअंदाज किया जा रहा है
C. जब पहुँच रहे हैं तभी ग्राहक को भुगतान किया जा चुका है
D. जब पहुँच रहे हैं तभी संस्था का गठन किया जा चुका है

Q59. Where should you keep the store's cash collected at the end of the day so that it is safe?

- A. In front of the store at the billing counter
B. Hidden behind the products
C. In a safe room with surveillance, inside a locker
D. Inside the storeroom where no one will suspect

Q59. दिन के अंत में दुकान में जमा नगद को कहाँ पर रखा जाना चाहिए ताकि वो सुरक्षित रहें?

- A. दुकान के दर्शनी भाग के बिलिंग काउंटर में
B. उत्पादों के पिछे छुपाकर
C. लाकर के अंदर, सुरक्षित कमरे में, जहाँपर निगरानी रखी जाती हो
D. दुकान के भीतर जहाँपर किसी को भी शक ना हो

Q60. What is the full name of EPOS?

- A. Electronic Point of Sale
B. Extra Price Over Sale
C. Ending Process of Sale
D. Energetic Process of sale



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q60. EPOS का पूरा नाम क्या है?

- A. इलेक्ट्रॉनिक पॉइन्ट ऑफ सेल
B. एक्स्ट्रा प्राइस ओवर सेल
C. एन्डिंग प्रोसेस ऑफ सेल
D. एनर्जैथिक प्रोसेस ऑफ सेल

Q61. How should you behave with a team member who is unwell so that the ill employee feels better?

- A. Show care and concern, offer help
B. Maintain distance so that the illness doesn't spread
C. Ask them to stay on leave for as long as they need
D. Motivate them to look strong and keep working

Q61. किसी बीमार गुट सदस्य के साथ कैसा व्यवहार करें ताँकि उस बीमार कर्मचारी को अच्छा महसूस हो?

- A. देखभाल करें और चिंता जताएँ, मदद का हाथ बढ़ाएँ
B. दूर रहें ताँकि बीमारी ना फैले
C. जब तक आवश्यक है तब तक छुट्टीपर रहने के लिए कहें
D. उन्हें मजबुती की प्रेरणा दे और काम करते रहने को उँकसाएँ

Q62. What do we call a legal agreement for the exchange of goods, property and services from the seller to the buyer at a price?

- A. Contract of partnership
B. Contract of employment
C. Contract of loan
D. Contract of sale

Q62. विक्रेता से क्रेता को माल, संपत्ति और सेवाओं के बदले एक तय राशि के लिए बनाए गए कानूनन सहमति अनुबंध को क्या कहते हैं?

- A. साझेदारी अनुबंध
B. रोजगारी अनुबंध
C. ऋण अनुबंध
D. बीक्री अनुबंध

Q63. Which among the following is the first step to be done before granting credit?

- A. Request a personal guarantee from customer
B. Check the customer's references
C. The retail store must create a credit policy
D. Take security interest in products



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q63. उधार देने से पूर्व किया जानेवाला पहला चरण निम्न में से कौनसा है?

- A. ग्राहक से वैयक्तिक जमानता की बीनती करें
B. ग्राहक के संदर्भ जाँचें
C. खुदरा दुकान ने पहले तो उधार नीति बनानी चाहिए
D. उत्पादों की सुरक्षा में रुचि लें

Q64. Which of the following device is **NOT** required to keep the store safe and secure?

- A. Smoke detector
B. LED display
C. Burglar alarm
D. Digital door key cards

Q64. दुकान को सुरक्षा और सकुशलता के लिए निम्न में से कौनसे यंत्र की आवश्यकता नहीं है?

- A. स्मोक डिटेक्टर (धुँआँ संसूचक)
B. LED डिस्प्ले
C. बर्गलर अलार्म
D. डिजिटल डोर की कार्ड्स

Q65. A video camera should have _____ for night surveillance.

- A. Motion sensor
B. UV sensor
C. Microwave capability
D. Infrared capability

Q65. एक विडियो कैमरे को रात की निगरानी के लिए _____ की आवश्यकता होती है।

- A. मोशन सेन्सर
B. UV सेन्सर
C. मायक्रोवेव कैपेबिलिटी
D. इन्फ्रारेड कैपेबिलिटी

Q66. Which one of the following defect/disorder is caused through manual handling, awkward postures, work organization and vibration from equipment?

- A. Eye-defects
B. Improper sleep disorder
C. Musculoskeletal disorder
D. Growth disorder

Q66. निम्न में से कौनसा दोष / विकार, मैनुअल हैंडलिंग, फूहड़ मुद्राएँ, कार्य संस्था और यंत्रों के कंपन से पैदा होते हैं?

- A. आँखों के दोष
B. अनुचित नींद विकार
C. मस्क्युकोस्केलेटल विकार
D. विकास विकार



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q67. What type of demonstration is virtual and the customer cannot feel the product physically?

- A. Fairs
B. Advertisement
C. Tradeshow
D. In-store demonstration

Q67. कौनसे प्रकार का प्रदर्शन आभासी होता है और ग्राहक उत्पाद को शारीरिक रूप से महसूस नहीं कर सकते?

- A. मेले
B. विज्ञापन
C. व्यापार प्रदर्शनी
D. दुकान में प्रदर्शन

Q68. Which one of the features should a product include when you are choosing a phone for a blind person?

- A. Smooth screen
B. Ability to work on voice commands
C. Light weight of the device
D. Faster processing speed

Q68. यदि आप किसी अंध व्यक्ति के लिए फोन चुन रहे हैं तो निम्न में से कौनसी विशेषताएँ उसमें होनी चाहिए?

- A. स्मूथ स्क्रीन
B. आवाजद्वारा आदेशानुसार कार्य करने की क्षमता
C. यंत्र वजन में हल्का होना चाहिए
D. प्रक्रिया की गति तेज होनी चाहिए

Q69. What should you do to impress customers and facilitate purchases?

- A. Lie about the product features
B. Give away products for free
C. Allow the customer to use the products and choose later
D. Learn about products and prepare what to speak

Q69. ग्राहक को प्रभावित कर खरीद सुकर बनाने के लिए आपको क्या करना चाहिए?

- A. उत्पाद विशेषताओं के बारे में झूठ कहें
B. उत्पाद मुफ्त में दें
C. ग्राहक को उत्पाद इस्तेमाल पहले करने दें और फिर चुनने दें
D. उत्पादों के बारे में सीखें और क्या कहना है यह सोच लें

Q70. Which one of the following improves the store's ambiance and facilitates a purchase?

- A. Loud music
B. Gaudy wall paints
C. Pleasant scent
D. Very low temperature



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q70. निम्न में से कौनसा दुकान के माहौल को सुधारता है और खरीद को सुकर करता है?

- A. जोरशोर का संगीत
B. दीवारों पर भडकीले रंग
C. सुहानी खुशबु
D. बहोत कम तापमान

Q71. Loyalty cards encourage _____ of the product.

- A. Repeat purchase
B. Further selling
C. Replacement
D. Repair

Q71. लॉयल्टी कार्ड से उत्पाद के _____ को प्रोत्साहित किया जाता है।

- A. दुबारा खरीद
B. और ज्यादा बीक्री
C. प्रतिस्थापन
D. मरम्मत

Q72. What does USP stand for?

- A. Universal Store Price
B. Unique Selling Price
C. Universal Selling Price
D. Unique Store Price

Q72. USP का पूर्ण नाम क्या है?

- A. युनिवर्सल स्टोर प्राइस
B. युनिक सेलिंग प्राइस
C. युनिवर्सल सेलिंग प्राइस
D. युनिक स्टोर प्राइस

Q73. Which one of the following is a good way of ensuring that the customer is happy with the product purchased?

- A. Guiding about the use/ operation of the product and asking for a review
B. Asking them to return the product purchased if they are unhappy with it
C. Asking them to write a review letter and dropping it to your store
D. Visiting the customer regularly at random times



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q73. ग्राहकने खरीदे हुए उत्पाद से वह संतुष्ट है इसकी सुनिश्चिती करने का अच्छा तरीका निम्न में से कौनसा है?

- A. उत्पाद का प्रयोग/संचलन के बारे में बताएँ और समीक्षा के लिए पूँछें
B. यदि वे खुश नहीं है तो उत्पाद वापिस देने के लिए कहें
C. उन्हें समीक्षा पत्र लिखकर आपके दुकान में लाकर देने के लिए कहें
D. अनिश्चित समय पर नियमित रूप से ग्राहक से मुलाकात करें

Q74. How should you respond to customers in your store that requires help?

- A. Leisurely
B. Promptly
C. Angrily
D. Disapprovingly

Q74. यदि ग्राहक को आपके दुकान में मदद चाहिए तो आप क्या प्रतिक्रिया देंगे?

- A. आराम से
B. तुरंत
C. गुस्से से
D. नापंसदगी के साथ

Q75. In the CARP method, what does 'R' stand for?

- A. Relocate
B. Resource
C. Refocus
D. Reschedule

Q75. CARP तरीके में, 'R' का मतलब क्या है?

- A. रिलोकेट (स्थानांतरित करना)
B. रिसोर्स (स्रोत)
C. रिफोकस (पुनर्ध्यान देना)
D. रिशेड्यूल (पुनर्निर्धारित करना)

Q76. While handling a customer's complaint one should not be _____.

- A. Polite
B. Patient
C. Aggressive
D. Calm

Q76. ग्राहक की शिकायत संभालते हुए, हमने _____ यह नहीं करना है।

- A. विनम्र रहना
B. धीरज रखना
C. आक्रामक होना
D. शांत रहना



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q77. Which one of the following is a way of making your long term loyal customers feel that you are reliable?

- A. Make a note of things that please them and ensure the same is done every time they visit you
- B. Try and sell them every new product your store receives
- C. Stop communicating with them after you sold them the product
- D. Expect them to know and understand everything about your store by themselves as they are old customers

Q77. आपके पुराने ग्राहक को आप विश्वसनीय है इसका अहसास दिलाने का निम्न में से कौनसा उचित तरीका है?

- A. उन्हें खुश करनेवाली चीजों को लिखे ओर हर बार जब वे आपके दुकान में आते है तो वह करें
- B. आपके दुकान में आए हर नए उत्पाद उन्हें बेचने की कोशिश करें
- C. उन्हें उत्पाद बेचने के बाद उनसे संपर्क बंद करें
- D. यदि वो पुराने ग्राहक है तो उन्हें आपके दुकान के बारे में सारी जानकारी होने की अपेक्षा करना

Q78. What is the best way to make support to customers more accessible?

- A. Letter to customer support department
- B. Application to the manager
- C. Application to technology department
- D. Live chat

Q78. ग्राहक को समर्थन आसानी से प्राप्त करवाने का सर्वोत्तम तरीका क्या है?

- A. ग्राहक समर्थन विभाग को खत लिखना
- B. प्रबंधक को आवेदन करें
- C. तकनीकी विभाग को आवेदन करें
- D. लाइव चैट करवाएँ

Q79. What type of language should one maintain while attending a customer's problem?

- A. Professional
- B. Abusive
- C. Aggressive
- D. Funny

Q79. ग्राहक की समस्या को सुलझाते हुए कौनसे भाषा तरीके का प्रयोग किया जाना चाहिए?

- A. व्यावसायिक
- B. गालीगलौच
- C. आक्रामक
- D. विनोदी



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q80. Which one of the following needs continuous upgrade for improved customer service?

- A. Appearance of employees
B. The greenery around the store
C. Knowledge of products
D. Ambiance of storeroom

Q80. ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए निम्न में से किसका निरंतर अद्यतन किए जाने की आवश्यकता है?

- A. कर्मचारी की दिखावट
B. दुकान के आसपास की हरियाली
C. उत्पादों का ज्ञान
D. दुकान का माहौल

Q81. What should you do if all the members of the team request for leave during the same period of time while it is the peak season for your store?

- A. Decline everyone's leave request as it is the peak season
B. Listen to everyone's reason for the request and give leave to one person at a time based on the priority of their reason
C. Accept all request and do all the work yourself so that the employees are happy
D. Ask the team members to argue among themselves and decide on one person who can go on a holiday

Q81. जब आपके दुकान में खरीद का मौसम चल रहा है और उसी समय गुट के सारे सदस्यों ने एकसाथ छुट्टी की माँग की है तो आप क्या करेंगे?

- A. चूँकि यह खरीद का मौसम है तो हर किसी की छुट्टी नकारी जाएगी
B. सबके छुट्टी के कारण सूनें और उन कारणों की प्राथमिकता के आधारपर सिर्फ एक कर्मचारी को छुट्टी दें
C. सभी बीनतियों को मान्य करें और सारा काम खुद संभाले ताँकि कर्मचारी खुश रहें
D. सभी गुट सदस्यों को कहें कि वो आपस में तय कर किसी एक कर्मचारी को छुट्टी मिलेगी

Q82. How can you ensure that the capabilities of each employee are utilized to the fullest?

- A. Set clear targets for each person based on their capability
B. Set common targets for everyone
C. Set targets that are impossible for the employees to fulfill
D. Ask employees to set their targets by themselves

Q82. हर कर्मचारी की क्षमताएँ पूर्ण रूप से प्रयोग हो रही है इसकी सुनिश्चितता आप कैसे करेंगे?

- A. हर व्यक्ति की क्षमता के अनुसार लक्ष्य निर्धारित करें
B. हर किसी के लिए समान लक्ष्य निर्धारित करें
C. कर्मचारी पूरा न कर सकें ऐसे लक्ष्य निर्धारित करें
D. कर्मचारियों को उनके लक्ष्य खुद ही निर्धारित करने को कहें



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q83. Which of the following will be considered as an improvement in the field of customer services?

- A. Increased time required to resolve customer issues
B. Increased response time for waiting for customers
C. Faster resolution to customer complaints
D. Reduced amount of time spent on communicating with customers

Q83. निम्न में से कौनसा ग्राहक सेवा क्षेत्र में सुधार माना जाएगा?

- A. ग्राहक समस्या सुलझाने में अधिक समय लगना
B. ग्राहकों की देखभाल करते हुए प्रतिक्रिया का समय बढ़ना
C. ग्राहक शिकायतों का तेजी से समाधान करना
D. ग्राहकों के साथ संपर्क में बिताया हुआ समय कम होना

Q84. _____ is **NOT** required to request for a credit.

- A. Detail of item or service
B. Detail of possible vendor
C. Detail of related account
D. Family detail of the customer

Q84. उधार माँगने के लिए _____ की आवश्यकता नहीं होती है।

- A. वस्तु या सेवा का विवरण
B. संभव विक्रेता का विवरण
C. संबंधित खाते का विवरण
D. ग्राहक के परिवार का विवरण

Q85. How do you know if a customer is interested in actually making a purchase?

- A. An interested customer keep looking for products you don't have
B. A prospective customer asks you to sell the product at a price you can't provide
C. A prospective customer clarifies concerns about the product that he will face post-purchase
D. An interested customer sits in a place without looking at any products

Q85. आपको कैसे पता है कि ग्राहक सच में खरीद में रुचि रखता है?

- A. रुचि रखनेवाला ग्राहक जो उत्पाद आपके पास नहीं है उनके लिए ढूँढता फिरता है
B. संभावित ग्राहक आपको उस मूल्य में उत्पाद बेचने को कहता है जो आप नहीं कर सकते हैं
C. संभावित ग्राहक उत्पाद खरीद के बाद में उसे जो चिंता हो सकती है उसका निराकरण करता है
D. रुचि रखनेवाला ग्राहक किसी उत्पाद को देखेबिना एक जगह बैठा रहता है



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q86. What happens to a retail store when it's teams work effectively?

- A. Increase in productivity
B. Quarrels in the team
C. Uncomfortable environment is created
D. Reputation is spoilt

Q86. खुदरा दुकान में यदि गुट का कार्य प्रभावशाली है तो क्या होता है?

- A. उत्पादकता बढ़ती है
B. गुट में झगडे होते है
C. असुविधाजनक माहौल पैदा होता है
D. प्रतिष्ठा मिट्टी में मिल जाती है

Q87. Which of the following is **NOT** required to delight your disappointed customer?

- A. Make a joke of others
B. Make them feel heard
C. Make their time worthwhile
D. Make a fair deal

Q87. आपके निराश ग्राहक को खुश करने के लिए निम्न में से किसकी आवश्यकता नहीं है?

- A. दुसरोँ पर विनोद करना
B. उनको सुन लेना
C. उनके समय का मूल्य समझना
D. उचित व्यवहार करना

Q88. Why should you monitor the working of your products?

- A. To waste resources
B. To stay entertained
C. To irritate customers
D. To be prepared for issues with their resolutions

Q88. आपके उत्पाद के कार्य की निगरानी आप क्यों करेंगे?

- A. स्रोत बरबाद करने के लिए
B. मनोरंजन करने के लिए
C. ग्राहकों को तंग करने के लिए
D. उनकी समस्याओं पर समाधान देने के लिए तैयार होने के लिए

Q89. What can you do to improve your relations with your loyal customers?

- A. Call them everyday
B. Avoid all other customers and give your attention only to them
C. Give out loyalty rewards
D. Shift the store to a place convenient to them



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
Evening Session**

Q89. आपके वफादार ग्राहकों से रिश्ता सुधारने के लिए आप क्या कर सकते हैं?

- A. उन्हें हररोज काल करें
B. अन्य सभी ग्राहकों को दुर्लक्षित कर सिर्फ उनपर ध्यान दें
C. वफादारी पुरस्कार उन्हें दें
D. उन्हें सहूलियत हो ऐसी जगह पर दुकान स्थानान्तरित करें

Q90. What is the advantage of delivering reliable services to customers?

- A. Increased sales and improved reputation
B. Reduced amount of profit
C. An increased amount of responsibilities for employees
D. Reduced customer satisfaction

Q90. ग्राहकों को विश्वसनीय सेवा देने का लाभ क्या है?

- A. बिक्री बढ़ती है और प्रतिष्ठा उँची होती है
B. लाभ रकम कम होती है
C. कर्मचारी को ज्यादा जिम्मेदारी निभानी पडती है
D. ग्राहक संतुष्टि कम होती है