

**CLASS: 12<sup>th</sup> (Sr. Secondary )**

**Code: A**

Roll No.

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

**Retail**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

[Hindi and English Medium]

**ACADEMIC**

समय: 2.30 घण्टे]

[ पूर्णांक: 60

Time allowed: 2.30 hours]

[ Maximum Marks:60

- कृपया जांच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 6 तथा प्रश्न 30 हैं।  
Please make sure that the printed pages in this question paper are 5 in number and it contains 30 questions.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।  
Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.
- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना न छोड़ें।  
Don't leave blank page/pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।  
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएं।  
Candidate must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answer of objective type questions.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, no claim in this regard, will be entertained after examination.

Instructions(निर्देश): -

1. All questions are compulsory.(सभीप्रश्नअनिवार्यहै)
2. Question no 1 to 3 are long answer type questions carrying **five marks**.  
(प्रश्न1से 3पांच नंबरकेहै)
3. Question no 4 to 9 are short answer type question carrying **three marks**.  
(प्रश्न4से 9तीन नंबरकेहै)
4. Question no 10 to 15 are very short answer type question carrying **two marks**.  
(प्रश्न10से15दो नंबरकेहै)
5. Question no. 16 to 30 are MCQ/ One Word/ Fill in the Blank type's questions carrying **one marks** each.(प्रश्न16 से30तकएकनंबरकेहै)

[ खण्ड—अ ]  
[Section-A]

**Long Answer Types of Questions**

**3 x 5 = 15 Marks**

Q. 1. Explain the qualities of successful entrepreneur?

सफल उद्यमी के गुणों की व्याख्या कीजिए?

Or (अथवा)

Q. Discuss the meaning and importance of team work?

टीम वर्क के अर्थ और महत्व पर चर्चा करें?

Or (अथवा)

Q. 2 Explain the Retail Organisation Structure?

खुदरा संगठन संरचना की व्याख्या करें?

Or (अथवा)

Q. What is loading and unloading? What factors affecting loading & unloading of merchandise?

लोडिंग और अनलोडिंग क्या है? माल की लोडिंग और अनलोडिंग को कौन से कारक प्रभावित करते हैं?

Q. 3. Explain the principles of Supply Chain Management?

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के सिद्धांतों का वर्णन कीजिए?

Or (अथवा)

Q. Discuss the meaning of accidents and emergencies? Identify the accidents and emergencies?

दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों के अर्थ पर चर्चा करें? दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की पहचान करें?

[ खण्ड—ब ]

[Section-B]

**Short Answer Types Questions**

**6 x 3 = 18 Marks**

Q. 4. What is Inventory ? Discuss its types?

इन्वेंटरी क्या है? इसके प्रकारों की चर्चा कीजिए?

Or (अथवा)

Q. What do you mean by lead management?

नेतृत्व प्रबंधन से आप क्या समझते हैं ?

Q. 5 Explain Housekeeping Process?

हाउसकीपिंग प्रक्रिया को समझाइए?

Or (अथवा)

Q. Define CRM?

CRM को परिभाषित करें?

Q. 6. Describes methods of Payment in E-Retailing.?

ई-रिटेलिंग में भुगतान के तरीकों का वर्णन कीजिए?

Q. 7. What is active listening?

सक्रिय सुनना क्या है?

Q. 8 What is the importance of studying consumer behavior in Retailing?

खुदरा बिक्री में उपभोक्ता व्यवहार के अध्ययन का क्या महत्व है?

Q. 9. What is Accounting ? Explain the objectives of accounting?

लेखांकन क्या है? लेखांकन के उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए?

[ खण्ड—स ]  
[Section-C]

**Very Short Answer Types Questions**

**6 x 2 = 12 Marks**

Q. 10. Who is a Security Associate?

सुरक्षा सहयोगी कौन है ?

Or (अथवा)

Q . What is feedbackify?

फीडबैक क्या है?

Q.11. What is Customer retention?

ग्राहक प्रतिधारण क्या है ?

Or (अथवा)

Q. What is dress code?

ड्रेस कोड क्या है?

Q.12. What is E-CRM?

E-CRM क्या है?

Q.13. Write the full form of SOA \_\_\_\_\_ ?

एस०ओ०ए का पूरा नाम \_\_\_\_\_ है?

Q.14. Write the full form of HRM \_\_\_\_\_ ?

एच०आर०एम का पूरा नाम \_\_\_\_\_ है?

Q.15. Explain the duties of Retail Sales Supervisors?

खुदरा बिक्री पर्यवेक्षकों के कार्यों की व्याख्या कीजिए?

[ खण्ड—द ]  
[Section-D]

**Objective Types Questions**

**15 x 1 = 15 Marks**

Q.16. What is LIFO method?

LIFO विधि क्या है?

Q.17. What is On-line-Marketing?

ऑनलाइन मार्केटिंग क्या है ?

Q. 18. What Tele-Marketing?

टेली-मार्केटिंग क्या है ?

Q.19. \_\_\_\_\_ is a free social site?

- (a) Facebook (b) E-mail  
(c) Telephone (d) All of the above

\_\_\_\_\_ एक मुफ्त सोशल साइट है?

- (a) फेसबुक (b) ईमेल  
(c) टेलीफोन (d) उपरोक्त में सभी

Q.20. The feedback helps to \_\_\_\_\_ the customers?

- (a) Retains (b) Loose  
(c) Both a&b (d) None of the above

Q. फीडबैक ग्राहकों को \_\_\_\_\_ करने में मदद करता है?

- (ए) बरकरार रखता है (बी) ढीला  
(सी) ए और बी दोनों (डी) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Q.21 Customer service refers to meeting the desires and wants of a \_\_\_\_\_?

- (a) Retailer (b) Wholesaler  
(c) Customer (d) All of the above

Q. ग्राहक सेवा का तात्पर्य \_\_\_\_\_ की इच्छाओं और चाहतों को पूरा करने से है?

- (ए) खुदरा विक्रेता (बी) थोक व्यापारी  
(सी) ग्राहक (डी) उपर्युक्त सभी

Q. 22. Information should also be \_\_\_\_\_ protected?

- (a) Computer (b) well  
(c) Password (d) All of the

Q. सूचना को भी \_\_\_\_\_ संरक्षित किया जाना चाहिए?

- (ए) कंप्यूटर (बी) अच्छी तरह से  
(सी) पासवर्ड (डी) उपर्युक्त सभी

Q.23. CRM enables to understand the \_\_\_\_\_ needs?

- (a) Owners (b) Creditors  
(c) Customers (d) None of the above

. सीआरएम \_\_\_\_\_ जरूरतों को समझने में सक्षम बनाता है?

- (ए) मालिक (बी) लेनदार  
(सी) ग्राहक (डी) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Q.24 \_\_\_\_\_ remains a widget for gathering feedback product sheets?

- (a) Kample (b) User voice  
(c) Feedbackify (d) None of the above

Q.25. Social media can't be used to share customer feedback ? T/F

ग्राहकों की प्रतिक्रिया साझा करने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग नहीं किया जा सकता है? T/F

Q. 26. Marriage is a cultural event? (True/False)

विवाह एक सांस्कृतिक घटना है? (सत्य/असत्य)

Q.27. Accurate records of customer service info. Are an important part of worthy customer services?

ग्राहक सेवा की जानकारी का सटीक रिकॉर्ड। योग्य ग्राहक सेवाओं का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है?

Q.28. \_\_\_\_\_ can be used to gather and store customer information ?

\_\_\_\_\_ ग्राहक की जानकारी एकत्र करने और संग्रहीत करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?

Q.29. CRM is \_\_\_\_\_ effective ?

सीआरएम \_\_\_\_\_ प्रभावी है?

Q.30. They extend \_\_\_\_\_ facility to the consumer and try to give them maximum satisfaction?

वे उपभोक्ता को \_\_\_\_\_ सुविधा प्रदान करते हैं और उन्हें अधिकतम संतुष्टि देने का प्रयास करते हैं?