

# Model Question Paper: Year 2023-24

CLASS: 11th

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 5 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 आर 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. What is customer service explain?

ग्राहक सेवा क्या है, समझाइए?

Or (अथवा)

Q. Differentiate between organised and unorganised retail with example?

उदाहरण सहित संगठित और असंगठित खुदरा में अंतर स्पष्ट कीजिए।

Q. 2 What are the duties of CSA?

सी.एस.ए के कर्तव्य क्या हैं?

Or (अथवा)

Q. Explain the 4 Ps of customer service?

ग्राहक सेवा के 4 पीएस की व्याख्या करें?

Q. 3. What is the meaning of department store give example?

डिपार्टमेंटल स्टोर का क्या अर्थ है ? उदाहरण दीजिए।

Or (अथवा)

Q. Explain the various methods of selling?

बेचने के विभिन्न तरीकों की व्याख्या करें?

[ खण्ड—ब ]  
[Section-B]

Short Answer Types Questions

6 x 3 = 18 Marks

Q. 4. What is credit Sale?

क्रेडिट बिक्री क्या है?

Or (अथवा)

Q. Define proforma sales?

प्रोफार्मा बिक्री को परिभाषित करें?

Q. 5. What is the meaning of Communication?

संचार का अर्थ क्या है ?

Or (अथवा)

Q. How should a sales associate handle severely angry customer?

एक सेल्स सहयोगी को गंभीर रूप से क्रोधित ग्राहक को कैसे संभालना चाहिए?

Q. 6. What is organized retailing?

संगठित खुदरा बिक्री क्या है?

Q. 7. What is the benefits of credit?

क्रेडिट के क्या फायदे हैं ?

Q. 8. Explain any three techniques of closing the sale.

बिक्री बंद करने की किन्हीं तीन तकनीकों की व्याख्या कीजिए।

Q. 9. Write a short note on auction sale.

नीलामी बिक्री पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

[ खण्ड—स ]  
[Section-C]

Very Short Answer Types Questions

6 x 2 = 12 Marks

Q. 10. Write any two types of Retail Business Establishment.

फुटकर व्यापार प्रतिष्ठान के कोई दो प्रकार लिखिए।

Or (अथवा)

Q. Who is a repeat customer?

रिपीट ग्राहक कौन है?

Q.11. Explain the importance of lights, colors, texture, shape and dimensions

In visual display?

दृश्यात्मक प्रदर्शनरोशनी, रंग, बनावट, आकार और आयामों के महत्व को समझाएं !

Q. What is the point of sale display?

बिक्री प्रदर्शन का बिंदु क्या है?

Q.12. What is retailing?

खुदरा बिक्री क्या है?

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

आर.एस.एका पूरा नाम \_\_\_\_\_ है।

Q.14. Write the full form of B2B\_\_\_\_\_?

बी2बी का पूरा नाम \_\_\_\_\_ है।

Q.15. What is the meaning of Labeling?

लेबलिंग का अर्थ क्या है ?

[ खण्ड—द ]  
[Section-D]

Objective Types Questions

15 x 1 = 15 Marks

Q.16. Retailing is the final step for distribution of goods. (True/False)

खुदरा बिक्री माल के वितरण का अंतिम चरण है। (सत्य/असत्य)

Q.17. A credit record is basically an account of any type of credit. (True/False)

एक क्रेडिट रिकॉर्ड मूल रूप से किसी भी प्रकार के क्रेडिट का खाता होता है। (सत्य/असत्य)

Q.18. A store has organized format is organized store. (True/False)

एक स्टोर का स्वरूप संगठित स्टोर है। (सत्य/असत्य)

Q.19. The retail stores changes format to suit the requirements of \_\_\_\_\_?

- (a) Wholesalers (b) Producers  
(c) Consumer (d) Tax payer

खुदरा स्टोर \_\_\_\_\_ की आवश्यकताओं के अनुरूप प्रारूप बदलते हैं?

- (ए) थोक विक्रेता (बी) निर्माता  
(सी) उपभोक्ता (डी) करदाता

Q.20. Product Knowledge is important for \_\_\_\_\_.

- (a) Salesman (b) Customer  
(c) Consumer (d) None of these

उत्पाद ज्ञान \_\_\_\_\_ के लिए महत्वपूर्ण है।

- a) विक्रेता (b) ग्राहक  
(c) उपभोक्ता (d) इनमें से कोई नहीं

Q.21. Retail store offer sale of goods and services from individuals to \_\_\_\_\_?

- (a) End users (b) sole traders  
(c) Chain stores (d) Cash sales

खुदरा स्टोर व्यक्तियों से \_\_\_\_\_ को वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री की पेशकश करता है?

- (ए) अंतिम उपयोगकर्ता (बी) एकमात्र व्यापारी  
(सी) चेन स्टोर (डी) नकद बिक्री

Q.22 Skill is a(n)

- (a) Inborn ability (b) Learned ability  
(c) Both of the above (d) None of the above

कौशल a(n) है

- (a) जन्मजात क्षमता (b) सीखी गई क्षमता  
(c) उपरोक्त दोनों (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

Q.23. The main objectives of a credit check is to manage the risk of \_\_\_\_\_?

- (a) Bad debts (b) Credit sales  
(c) Cash sales (d) None of the above

क्रेडिट चेक का मुख्य उद्देश्य \_\_\_\_\_ के जोखिम का प्रबंधन करना है?

- (ए) खराब ऋण (बी) क्रेडिट बिक्री  
(सी) नकद बिक्री (डी) उपरोक्त में से कोई नहीं

Q.24. In electronic based sales \_\_\_\_\_ is used?

- (a) EMI (b) EDI  
(c) EMC (d) None of the above

इलेक्ट्रॉनिक आधारित बिक्री में \_\_\_\_\_ का उपयोग किया जाता है?

- (ए) ईएमआई (बी) ईडीआई  
(सी) ईएमसी (डी) उपरोक्त में से कोई नहीं

Q.25. \_\_\_\_\_ must have knowledge of product.

\_\_\_\_\_ को उत्पादों का ज्ञान होना चाहिए।

Q.26. \_\_\_\_\_ persuades consumers to purchase a product?

\_\_\_\_\_ उपभोक्ताओं को उत्पाद खरीदने के लिए राजी करता है?

Q.27. Growing is the fastest \_\_\_\_\_ area to of the marketing activities?

मार्केटिंग गतिविधियों में ग्रोइंग सबसे तेज \_\_\_\_\_ क्षेत्र है?

Q. 28. What is Green job?

ग्रीन जॉब क्या है ?

Q. 29. What is 'manufacturing business'?

'विनिर्माण व्यवसाय' क्या है?

Q. 30. What do you mean by team work?

टीम वर्क से आपका क्या मतलब है