

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5752

Series : SS-March/2022

Roll No. 

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

**RETAIL**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2½ hours ]

[ Maximum Marks : 60

- 
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 42 हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 42 questions.*
  - प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।  
*The Code No. on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*
  - 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/ पन्ने 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।  
*Candidates must write their Roll Number on the question paper.*
  - कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के 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.*
- 

5752

P. T. O.

नोट : (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

**Attempt all questions.**

(ii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

*Your answer should be according to marks.*

[ निबन्धात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

1. स्टोर के सुरक्षा मुद्दों के मूल्यांकन के लिए ध्यान रखने वाली मुख्य बातों का वर्णन कीजिए। 6

Discuss the factors to be kept in mind when evaluating the security issues of the store.

अथवा

OR

एक अच्छे निष्ठापूर्ण कार्यक्रम की विशेषताएँ बताइए।

Explain the features of a good loyalty program.

2. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले कारकों का उल्लेख कीजिए। 6

Explain the factors affecting active listening.

अथवा

OR

सकारात्मक व्यवहार में सहायक तरीकों का वर्णन कीजिए।

Explain the techniques helpful in maintain a positive attitude.

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

3. उद्यमिता की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। 3

Explain the features of entrepreneurship.

4. जोखिम के प्रकार बताइए। 3  
What are the types of risks ?
5. उपभोक्ता की साख योग्यता का निर्धारण कैसे करेंगे ? 3  
How will you determine the credit worthiness of the customers ?
6. दिखावट के विभिन्न मापदण्डों का वर्णन कीजिए। 3  
Explain the various standards of appearance.

[ अति लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

7. सामूहिक कार्य से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is meant by team work ?
8. वेशभूषा संहिता क्या है ? 1  
What is dress code ?
9. अभिप्रेरणा क्या है ? 1  
What is motivation ?
10. तनाव का क्या अर्थ है ? 1  
What is meant by stress ?
11. समूह नेता का कोई **एक** उत्तरदायित्व बताइए। 1  
State any **one** responsibility of team leader.
12. रिटेल शॉप में अग्नि जोखिम का **एक** कारण लिखिए। 1  
Write **one** reason of fire hazard in a retail shop.
13. प्रशिक्षणार्थी सहायक से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is meant by trainer associate ?

14. ऑनलाइन क्रय क्या है ? 1  
What is online purchasing ?
15. निष्ठापूर्ण स्कीम का कोई **एक** उदाहरण दीजिए। 1  
Give any **one** example of loyalty schemes.
16. सोशल मीडिया का उदाहरण दीजिए। 1  
Give an example of social media tools.
17. CRM की परिभाषा दीजिए। 1  
Define CRM.
18. उधार बिक्री क्या है ? 1  
What is credit sale ?
19. वारन्टी से क्या अभिप्रायः है ? 1  
What is meant by warranty ?
20. उधार सीमा का क्या अर्थ है ? 1  
What is meant by credit limit ?
21. साख योग्यता क्या है ? 1  
What is credit worthiness ?
22. शारीरिक भाषा का उदाहरण दीजिए। 1  
Give an example of body language.
23. उपभोक्ता सेवा क्या है ? 1  
What is customer service ?
24. लिंग आधारित (सेक्सुअल) उत्पीड़न क्या है ? 1  
What is sexual harassment ?

25. प्रस्तुतीकरण सॉफ्टवेयर क्या है ? 1  
What is presentation software ?
26. सन्देशवाहन से क्या अभिप्रायः है ? 1  
What is meant by communication ?

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

27. भाषा सीखने के लिए, निम्न में से कौन-सा कौशल आवश्यक है ? 1  
(a) सुनना (b) बोलना  
(c) पढ़ना (d) ये सभी  
Which of the following skill is required to learn language ?  
(a) Listening (b) Speaking  
(c) Reading (d) All of these
28. निम्न में से कौन-सा सक्रिय सुनने से संबंधित है ? 1  
(a) आँख मिलाना (b) हाव-भाव  
(c) प्रतिक्रिया (d) उपरोक्त सभी  
Which of the following is concerned with active listening ?  
(a) Eye contact (b) Gestures  
(c) Feedback (d) All of the above
29. रिटेल सहायक निम्न में से किससे प्रभावित हो सकते हैं ? 1  
(a) मोच (b) मरोड़  
(c) काम का दोहराव (d) उपरोक्त सभी  
Retail associates may be suffering from ?  
(a) Sprains (b) Strains  
(c) Repetitive of work (d) All of the above

30. उपभोक्ता शिकायतें, निम्न में से किस कारण पैदा होती है ? 1

- (a) क्रय के लिए लम्बी प्रतीक्षा (b) उपभोक्ता अनादर  
(c) सही संदेशवाहन (d) इनमें से कोई नहीं

Grievances arises due to which of the following ?

- (a) Customers long waiting time for purchasing  
(b) Disrespect the customer  
(c) Proper communication  
(d) None of these

31. संकेताक्षर (RFI) को पूरा कीजिए। 1

Complete the abbreviation RFI.

32. निम्न में से किस केस में रिपोर्टिंग करना जरूरी है ? 1

- (a) डकैती (b) कर्मचारियों द्वारा चोरी  
(c) सुरक्षा में छेद (d) उपरोक्त सभी

In which of the following issues reporting is necessary ?

- (a) Robbery (b) Employee theft  
(c) Security breaches (d) All of the above

33. रिपोर्टिंग निम्न में से किस उदाहरण द्वारा प्रदर्शित होती है ? 1

- (a) कानूनी स्थिति (b) स्टोर कार्यविधि  
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

The reporting can be depicted through the following example :

- (a) Legal position (b) Store procedure  
(c) Both (a) and (b) (d) None of these

34. संकेताक्षर CCTVs का पूरा रूप लिखिए। 1

Write full form of abbreviation CCTVs.

35. डिजिटल हस्ताक्षर ऑनलाइन रिटेलिंग में सहायक है। ( सत्य/असत्य) 1  
Digital signatures are helpful in online retailing. (True/False)
36. रिबेट (छूट) निष्ठापूर्ण स्कीम का एक उदाहरण है। ( सत्य/असत्य) 1  
Rebate is **an** example of loyalty programme. (True/False)
37. निम्न में से कौन-सा लायल्टी स्कीम के लिए सूचनाओं का माध्यम है ? 1  
(a) इन्टरनेट (b) सदस्यों का सुझाव  
(c) बाजार अनुसंधान (d) उपरोक्त सभी  
Which of the following is a source of information for loyalty schemes ?  
(a) Internet (b) Member's suggestions  
(c) Market research (d) All of the above
38. निम्न में से कौन-सा लायल्टी कार्यक्रमों के लिए प्रचार का माध्यम है ? 1  
(a) सोशल मीडिया (b) व्यक्तिगत सम्पर्क  
(c) प्रिन्ट मीडिया (d) उपरोक्त सभी  
Which of the following is method of propagating loyalty programmes ?  
(a) Social Media (b) Personal Interaction  
(c) Print Media (d) All of the above
39. E-CRM, तेज व विश्वसनीय है। ( सत्य/असत्य) 1  
E-CRM is quick and reliable. (True/False)
40. उपभोक्ता को खोजना कहलाता है : 1  
(a) उपभोक्ता (b) नाचना  
(c) पूर्वविक्षण (d) उपरोक्त सभी  
Searching for customers is called :  
(a) Customer (b) Dancing  
(c) Prospecting (d) All of the above

41. उच्च क्रेडिट स्कोर प्रदान करता है :

1

- (a) अधिक साख योग्यता (b) मध्यम साख योग्यता  
(c) कम साख योग्यता (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

A high credit score provides :

- (a) High credit worthiness (b) Medium credit worthiness  
(c) Low credit worthiness (d) None of the above

42. निम्न में से कौन-सा विक्रय के अनुबन्ध के लिए आवश्यक है ?

1

- (a) सम्पत्ति का हस्तांतरण (b) माल  
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं

Which of the following is an essential for contract of sale ?

- (a) Transfer of property (b) Goods  
(c) Both (a) and (b) (d) None of these

