

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 3638

Series : SS/Annual Exam.-2026

Roll No.

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

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2:30** hours]

[Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** तथा प्रश्न **30** हैं।

*Please make sure that the printed pages in this question paper are **8** in number and it contains **30** 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।

Candidates 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 answers of objective type questions.

- 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.***

सामान्य निर्देश :

General Instructions :

- (i) **सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।**

All questions are compulsory.

- (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दर्शाये गये हैं।

Marks of each question are indicated against it.

- (iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

खण्ड - अ

SECTION – A

(निबन्धात्मक प्रश्न)

(Essay Type Questions)

1. ग्राहक की समस्याओं से निपटने हेतु चरणों का उल्लेख कीजिए।

5

Explain the steps to deal with Customer Problems.

(3)

3638

अथवा

OR

उपभोक्ता सेवाओं की क्या विशेषताएँ हैं ?

What are the characteristics of Customer Services ?

2. CRM लागू करने के क्या लाभ हैं ?

5

What are the benefits of CRM implementation ?

अथवा

OR

ग्राहक आंकड़े इकट्ठा करने की विधियों का वर्णन कीजिए।

Explain the techniques to store customer data.

3. सन्देशवाहन की प्रक्रिया समझाइए।

5

Explain the process of Communication.

अथवा

OR

सामूहिक कार्य का अर्थ व महत्त्व समझाइए।

Discuss the meaning and importance of team work.

खण्ड - ब

SECTION – B

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

(Short Answer Type Questions)

4. बातचीत के *तीन* फायदे बताइए।

3

State *three* benefits of Negotiation.

3638

P. T. O.

(4)

3638

अथवा

OR

ग्राहक प्रतिधारण की क्या आवश्यकता है ?

What is the need of Customer Retention ?

5. विभिन्न प्रकार की रिटेल सेवाएँ क्या हैं ?

3

What are the main types of Retail Services ?

अथवा

OR

CRM की क्या प्रक्रिया है ?

What is the process of CRM ?

6. ग्राहक प्रतिपुष्टि प्राप्त करने के **तीन** ढंग बताइए।

3

State **three** ways of getting Customer feedback.

7. बिक्री सहायक के कोई **तीन** कर्तव्य बताइए।

3

Discuss any **three** duties of sales associates.

8. CRM व E-CRM में कोई **तीन** भेद कीजिए।

3

Give any **three** differences between CRM and E-CRM.

9. खुदरा बिक्री में उपभोक्ता व्यवहार के अध्ययन का क्या महत्त्व है ?

3

What is the importance of studying Consumer behaviour in Retailing ?

3638

(5)

3638

खण्ड - स

SECTION – C

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)

(Very Short Answer Type Questions)

10. शारीरिक भाषा क्या है ? 2
What is Body language ?

अथवा

OR

- ड्रेस कोड क्या है ?
What is Dress Code ?

11. E-CRM क्या है ? 2
What is E-CRM ?

अथवा

OR

- ग्राहक प्रतिधारण क्या है ?
What is Customer Retention ?

12. ऑनलाइन सर्वेक्षण क्या है ? 2
What is on-line survey ?

13. खुदरा व्यापारी ग्राहकों के साथ सम्बन्धों को कैसे सुधार सकता है ? 2
How the Retailer can improve relations with Customers ?

3638

P. T. O.

14. सक्रिय श्रवण क्या है ? 2
What is Active listening ?
15. एक सफल उद्यमी के दो गुण बताइए। 2
State **two** qualities of a successful Entrepreneur.

खण्ड - द

SECTION – D

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

16. सुनते समय, बोलने वाले की तरफ देखना, आँख मिलाना कहलाता है। (सही/गलत) 1
Eye contact refers to looking at the speaker while listening. (True/False)
17. निम्न में से कौन-सा आदर्श सन्देश की विशेषता है ? 1
(A) स्पष्ट (B) संक्षिप्त
(C) शुद्ध (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a characteristic of ideal Message ?

- (A) Clear (B) Concise
(C) Accurate (D) All of the above

18. ग्राहकों की प्रतिक्रिया साझा करने हेतु सोशल मीडिया का उपयोग नहीं किया जा सकता। (सही/गलत) 1
Social Media can not be used to share customer feedback. (True/False)
19. निम्न में से किसकी जरूरतों को समझने में CRM उपयोगी है : 1
(A) ग्राहक (B) लेनदार
(C) खुदरा व्यापारी (D) उपरोक्त सभी
- CRM enables to understand the needs of :
- (A) Customers (B) Creditors
(C) Retailers (D) All of the above

20. निम्न में से कौन-सा उद्यमी का गुण है ?

- (A) पहल क्षमता (B) अभिप्रेरणा
(C) निर्णय लेने की क्षमता (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a quality of an Entrepreneur ?

- (A) Initiative (B) Motivation
(C) Decision making ability (D) All of the above

21. एक ऐसी योग्यता है, जो लाभदायक व शीघ्र निर्णयन में मदद करती है।

(खाली स्थान भरें)

..... is the ability to make profitable and quick decisions.

(Fill in the blank)

22. निम्न में से कौन-सा संगठनात्मक कौशल से सम्बन्धित है ?

- (A) समय प्रबन्धन (B) लक्ष्य निर्धारण
(C) क्षमता (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is concerned with the organisational skill ?

- (A) Time management (B) Goal setting
(C) Efficiency (D) All of the above

23. निम्न में से किस क्षेत्र में कचरा प्रबन्धन से जुड़ी नौकरियाँ हैं ?

- (A) अपशिष्ट अंकेक्षण (B) अपशिष्ट नियन्त्रण
(C) ई-अपशिष्ट पुनर्चक्रण (D) उपरोक्त सभी

Green Jobs related to waste management are :

- (A) Waste auditing (B) Waste control
(C) E-waste recycling (D) All of the above

24. स्प्रेडशीट में मूलपाठ (Text) को अंडरलाइन करने की शार्टकट 'की' क्या है ?

- (A) Ctrl + B (B) Ctrl + U
(C) Ctrl + I (D) इनमें से कोई नहीं

What is the shortcut 'key' to underline text in a spreadsheet ?

- (A) Ctrl + B (B) Ctrl + U
(C) Ctrl + I (D) None of these

25. स्प्रेडशीट एक इलेक्ट्रॉनिक डॉक्यूमेंट है, जिसमें 'रो' और 'कॉलम' होते हैं। (सही/गलत) 1
A spreadsheet is an electronic document, which has 'rows' and 'columns'.
(True/False)
26. बंद सवाल छोटे जवाब के लिए प्रेरित करते हैं। (सही/गलत) 1
Closed-ended questions inspire a short answer.
(True/False)
27. कोई भी रिटेलर ग्राहक को प्रभावित करके व उसकी समस्याओं का हल करके ग्राहक बना सकता है। (खाली स्थान भरें) 1
(A) ब्रांड वफादारी (B) वफादारी
(C) सेवा वफादारी (D) उपरोक्त सभी
Any Retailer can impress customer and build customer by sorting out their problem.
(Fill in the blank)
- (A) Brand Loyalty (B) Loyalty
(C) Service Loyalty (D) All of the above
28. उस सोशल साइट का नाम बताइए जो मुफ्त है तथा ग्राहकों की प्रतिक्रिया जानने के लिए प्रयोग होती है। 1
Name the social site, which is used to receive customer feedback.
29. शॉपिंग उत्पाद का एक उदाहरण दीजिए। 1
Give **one** example of Shopping Products.
30. प्रभावशाली सामूहिक कार्य, बिक्री सहयोगी के लिए मददगार नहीं है। (सही/गलत) 1
Effective teamwork is not helpful for sales associates.
(True/False)

