aglasem.com

FOR KARNATAKA CLASS 12 PREPARATION

Karnataka 2nd PUC Model Question Paper 2027 for Retail (Paper 2)

EXAM	YEAR	TYPE	SUBJECT
Karnataka Class 12	2027	Sample Paper	Retail

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
ಕರ್ನಾಟಕ ಶಾಲಾ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮಂಡಲಿ
6 ನೇ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ, ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ, ಬೆಂಗಳೂರು-560 003
2026-27 ನೇ ಸಾಲಿನ ದ್ವಿತೀಯ ಪಿ ಯು ಸಿ ಮಾದರಿ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆ - 2

ವಿಷಯ: 62- ರಿಟೇಲ್ **ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು: 60**
ಸಮಯ: 2.15 ಗಂಟೆಗಳು **ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು: 37**

(ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ)

ಸೂಚನೆಗಳು:

1. **ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿನಿಷ್ಠ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.**
2. **ಬಲಗೈ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿರುವ ಚಿತ್ರವು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಹಾಜರಾಗಬೇಕಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.**
3. **ಪತ್ರಿಕೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆ ಓದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.**
4. **ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು 50% ಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.**
5. **ಭಾಗ A ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.**

ಭಾಗ - ಎ

I. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ: **10x1=10**

1. A word used in place of a noun is called,
   a) adjective b) verb c) pronoun d) adverb
2. The ability to work with others is _____
   a) organizational skill b) interpersonal skill c) initiative d) perseverance
3. CRM ಯಾವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿದೆ?
   a) ನಿರ್ವಹಣೆ b) ಗ್ರಾಹಕರು c) ಸಾಲಗಾರರು d) ಸಗಟು ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು
4. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಲಕ್ಷಣವಲ್ಲ?
   a) ತ್ವರಿತತೆ b) ಮಾಹಿತಿಯ ನವೀಕರಣ c) ಖಚಿತತೆ d) ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ
5. ಮಾಹಿತಿ _____ ರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಬೇಕು.
   a) ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ b) ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ c) ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದೆ d) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು
6. ಮುಕ್ತ-ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು _____ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿವೆ.
   a) ಜ್ಞಾನ b) ಟೀಕೆ c) ಮಾಹಿತಿ d) ದೂರುಗಳು
7. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ (Feedback) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು _____ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
   a) ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು b) ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಲು c) ನಿಷ್ಠೆ d) ದೂರವಾಣಿ
8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲ ಹಂತವೆಂದರೆ, ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡಿರಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಂತನಾಗಿರಲಿ, ಅವರನ್ನು _____ .
   a) ಕೇಳುವುದು b) ಮನವೊಲಿಸುವುದು c) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು d) ಕೂಗುವುದು
9. ಸಿ ಆರ್ ಎಮ್ (CRM) ನ ವಿಸ್ತೃತ ರೂಪ ಯಾವುದು?
   a) ಕಸ್ಟಮರ್ ರೇಷನ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ b) ಕಂಪನಿ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್
   c) ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ d) ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮನಿ
10. ಸೌಲಭ್ಯಕರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಎಂದರೆ,
    a) ಖರೀದಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ b) ಖರೀದಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
    c) ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆಯ ಸರಕುಗಳು d) ಖರೀದಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಯೋಜನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವವು

ಭಾಗ – ಬಿ

aglasem.com For more Question Papers, Sample Papers, Notes & Syllabus visit aglasem.com

II. **ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)** **10x2=20**

11. What is the meaning of personality?
12. Define the term ecosystem.
13. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
14. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಎಂದರೇನು?
15. CRM ಮತ್ತು E-CRM ನಡುವಿನ ಒಂದು ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
16. CRM ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
17. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ ಕೌಶಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?
18. ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?
19. ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
20. ಸೇವಾ ವಿತರಣೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
21. ಭವಿಷ್ಯ ನಿಧಿ ಎಂದರೇನು?
22. ತಂಡದ ಕೆಲಸ ವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
23. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾ ಕಾರ್ಡ್ ಎಂದರೇನು?

ಭಾಗ - ಸಿ

III. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ) **6x3=18**

24. Explain the stages of active listening.
25. Discuss the importance of goal setting.
26. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
27. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಗಮನ ನೀಡುವುದು, ವಿವರಿಸಿ.
28. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
29. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
30. ಸೇವೆಯ ಬದಲಾವಣೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
31. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಮೀರುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
32. ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು? ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
33. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ (CRM) ಅಂಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಡಿ

IV. **ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)** **2x6=12**

34. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸರಕುಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
35. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಪೂರೈಸದಿದ್ದಾಗ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
36. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
37. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

GOVERNEMENT OF KARNATAKA
KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSEMENT BOARD
6th CROSS, MALLESHWARAM, BENGALURU-560 003
2026-27 II PUC MODEL QUESTION PAPER- 2

Subject:62- RETAIL BSINESS **Maximum Marks:** 60
Time: 2.15 Hours **No. of Questions:** 37

INSTRUCTIONS:

1. ***This question paper consists of 37 objective and subjective types of questions.***
2. ***Follow the instruction given against both the objective and subjective types of questions.***
3. ***Figure in the right-hand margin indicates maximum marks for the questions.***
4. ***The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading question paper.***
5. ***The question paper has been sealed by reverse jacket you have to cut on the right side to open the paper at the time of commencement of examination. Check whether all the pages of the question paper intact.***

PART – A

I. Four Alternatives are given for each of the following questions Choose the correct alternative & write the complete answer along with its question number and alphabet. 10x1=10

1. A word used in place of a noun is called,
   a) adjective b) verb c) pronoun d) adverb
2. The ability to work with others is _____
   a) organizational skill b) interpersonal skill c) initiative d) perseverance
3. CRM is focused to,
   a) Management b) customer c) creditors d) wholesaler
4. Which one is not a characteristic of customer service information?
   a) promptness b) updating information c) accuracy d) none of this
5. Information should also be _____ protected.
   a) computer b) password c) no password d) all of the above
6. Open-ended question is good for defining issues classifying, and gathering _____
   a) Knowledge b) criticism c) information d) complaints
7. The feedback helps to _____ the customers.
   a) retain b) loose c) loyalty d) telephone
8. The first in negotiating with customer is to _____ them whether they are angry or clam.
   a) listen b) appeal c) respond d) shouting
9. CRM full form.
   a) customer ration management b) company relationship management
   c) customer relationship management d) customer relationship money
10. Convenience products means,
    a) not taking too much time to buy b) taking too much time to buy
    c) high priced goods d) needs more plan to buy

aglasem.com For more Question Papers, Sample Papers, Notes & Syllabus visit aglasem.com

PART-B

II. ANSWER ANY TEN OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 10X2=20

11. What is the meaning of personality?
12. Define the term ecosystem.
13. Define customer service.
14. What is work in retailing?
15. Mention one difference between CRM & E-CRM.
16. Define CRM software.
17. What is negotiation skill?
18. What is communication?
19. Mention the rules for handling problems in organized way.
20. Define service delivery.
21. What is provident fund?
22. Define team work.
23. What is response card?

PART-C

III. ANSWER THE ANY SIX OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 6X3=18

24. Explain the stages of active listening.
25. Discuss the importance of goal setting.
26. List the ways of getting customers feedback to others.
27. Explain how to provide prompt attention to customer.
28. Explain the ways to retain customer.
29. Mention the job scenarios available in retail sector.
30. Mention the impact of change in service on business.
31. Mention the ways to exceed customer expectation.
32. How do you inform customer about changes? Explain in brief.
33. Mention the components of customer relationship management.

PART-D

IV. ANSWER THE ANY TWO OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 2X6=12

34. Explain the various types of products/goods.
35. Explain what solution we can offer when customer expectation is not met.
36. Explain the benefits of negotiation.
37. What are the methods to collection of customer service information?