aglasem.com

FOR KARNATAKA CLASS 12 PREPARATION

# Karnataka 2nd PUC Model Question Paper 2027 for Retail (Paper 4)

| EXAM | YEAR | TYPE | SUBJECT |
| --- | --- | --- | --- |
| Karnataka Class 12 | 2027 | Sample Paper | Retail |

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
ಕರ್ನಾಟಕ ಶಾಲಾ ಪರೀಕ್ಷೆಮತು ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮಂಡಲಿ
6 ನೇ ಅಡ್ಡರಸ್ತೆ, ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ, ಬೆಂಗಳೂರು-560 003
2026-27 ನೇ ಸಾಲಿನ ದ್ವಿತೀಯ ಪಿ ಯು ಸಿ ಮಾದರಿ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆ - 4

ವಿಷಯ: 62- ರಿಟೇಲ್ ಗರಿಷ್ಠಅಂಕಗಳು: 60

ಸಮಯ: 2.15ಗಂಟೆಗಳು ಒಟ್ಟುಪ್ರಶ್ನೆಗಳು: 37

(ಕನ್ನಡ ಆವೃತಿ)

**ಸೂಚನೆಗಳು:**

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠಮತು ವ್ಯಕ್ತಿನಿಷ್ಠರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನುಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸೂಚನೆಯನ್ನುಅನುಸರಿಸಿ.
2. ಬಲಗೈ ಅಂಚಿನಲಿರ್ಲುವ ಚಿತವು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳನ್ನುಮತು ಹಾಜರಾಗಬೇಕಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನುಸೂಚಿಸುತದ್ದೆ.
3. ಪತಿಕ್ಕೆಗೆ ಉತರ್ತಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠಸಮಯವನು ಪ್ರಶ್ನೆಪತಿಕ್ಕೆಯ ಮೇಲಾಗ್ಗದಲ್ಲಿನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆಪತಿಕ್ಕೆ ಓದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನುಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
4. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತಿಕ್ಕೆಯನ್ನು ಸಿದಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ವಿದಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು50% ಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತದ್ದೆ.
5. ಭಾಗ A ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಲಿಖಿತ ಉತರ್ತವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತದ್ದೆ.

## ಭಾಗ - ಎ

**I. ಸರಿಯಾದ ಉತರ್ತವನ್ನುಆರಿಸಿ :** **10x1=10**

1. The ability to act in a situation before others do is.

a) Initiative b) Organizational skills
c) Perseverance d) Decisiveness

2. UNEP stands for

a) United Nations Environment Program b) United Nations Entrepreneur Program
c) United Nepal Environment Program d) Under North American Environment Program

3. ಚಿಲರ್ಲೆ ವಾಷಾರಿಯು ಇತರರ ಮೇಲೆ ಬೆರಳು ತೋರಿಸಬಾರದು.

a) ಉದ್ಯೋಗಿ b) ಗಾಹಕ
c) ಸಾಲದಾರರು d) ಬಳಕೆದಾರ

4.ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರು ಅನುಸರಣೆ _____ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನುಸರಿಪಡಿಸಲು ಜವಾಬಾರ್ದರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

a) ವಿತರಣೆ b) ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ
c) ಪ್ರಚಾರಾತಕ್ಕ d) ಮಾಲೀಕ

5. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಗಾಹಕರನ್ನು_____ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತದ್ದೆ.

a) ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು b) ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಲು



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

c) ಹೋಗಲು d) ಅನುಸರಿಸಲು

6.ಗಾಹಕರು ಸಲಹೆಗಳನ್ನುನೀಡಲು ಚಿಲರ್ಲೆ ವಾಹಾರಿಯ ಸೈಟಲ್ಲಿಇದನ್ನುಸಾಹಿಸಬಹುದು.

a) ಯೂಸರ್ ಎಕೋ b) ಸಲಹೆ ಪೆಟಿಗೆ

c) ಫೀಡಾಷ್ಟಿಫೈ d) ಯೂಸರ್ ವಾಯ್ಸ್

7.ಚಿಲರ್ಲೆ ಸಂಸೆಗಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಸಂಗಹಿಸಲು ಮತ್ತುಸಂಗಹಿಸಿಡಲು _____ ಅನ್ನುಬಳಸಬಹುದು.

a) ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ b) ವಿಚಾರಣೆಗಳು

c) ಪತಿಕಿಯೆ d) ವೆಬ್ಸೈಟ್

8. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು---------- ರಕಿಸಬೇಕು.

a) ಕಂಪೂಟರ್ b) ಚೆನಾಗಿ

c) ಪಾಸರ್ಡ್ d) ಗಾಹಕ

9. ಗಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ___ ಮೂಲಕ ನಿರಂತರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನುಕಾಯುಕೊಳ್ಳಿ

a) ಸಂಪರ್ಕದಲಿರ್ಲಿ b) ದೂರುಗಳನ್ನುಸಿಟ್ಟಿಕರಿಸಿ

c) ನಿಷಾಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು d) ಪತಿಕಿಯೆ ಕೇಳಿ

10.ಸಂವಹನವು _____ ಅನ್ನುಹಂಚಿಕೊಳುವ ಕೆಲಸವಾಗಿದೆ.

a) ತರಬೇತಿ b) ಮಾಹಿತಿ

c) ಜಾಪ್ತ d) ಸಂದೇಶ

## ಭಾಗ – ಬಿ

**II. ಕೆಳಗಿನ ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತರ್ತಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಹತಕ್ಕೆಉತರ್ತಿಸಿ) 10x2=20**

11. Explain the meaning of personality.

12. List the benefits of Green jobs.

13. ಮಾತುಕತೆ ಕೌಶಲ್ಯಎಂದರೆ ಏನು?

14. ಆನ್ಲೈನ್ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಎಂದರೆ ಏನು?

15. ಪೇಮೆಂಟ್ ಗೇಟ್ವೇ ಎಂದರೆ ಏನು?

16. ಗಾಹಕರ ಉಳಿವನ್ನುವಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

17. ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕಿಯೆಗಳು ಯಾವುವು?

18. ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನುವಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

19. ಮಾತುಮಾತಿನ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ ಎಂದರೆ ಏನು?

20. ಚಿಲರ್ಲೆ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

21. ವೇಷಭೂಷಣದ ಮಾನದಂಡ ಎಂದರೆ ಏನು?

22. ದೇಹಭಾಷೆ ಎಂದರೆ ಏನು?.

23. ತಂಡದ ಸದಸ್ಯ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

## ಭಾಗ - ಸಿ

**III. ಕೆಳಗಿನ ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತರ್ತಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆಉತರ್ತಿಸಿ) 6x3=18**

24.List the ways to maintain positive attitude.

25.Explain the elements of communication with diagram.

26. ಗಾಹಕರಿಗೆ ಪತ್ರಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನುಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

27. ಗಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ವೈಶಿಷಗ್ಟಳನ್ನುವಿವರಿಸಿ.

28. ಡೇಟಾ ಸಂಗಹಣೆಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧಅಗತಗ್ಟಳನ್ನುಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

29.ಗಾಹಕರ ನಿರೀಕೆಗ್ಟಳನ್ನುಮೀರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಯಾವುವು?

30.ಸಂಗಹಿಸಿದ ಗಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನುಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವ ವಿವಿಧ ತಂತಗ್ರಳನ್ನುವಿವರಿಸಿ.

31.ಸೇವೆಯಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆ ಆಗುವುದರಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆಆಗುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನುಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

32.ಪಭಾವಶೀಲ ತಂಡಕಾರ್ಯದ ಮೂರು ವೈಶಿಷಗ್ಟಳನ್ನುಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

33.ತಂಡದ ಐದು ಪಮುಖ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತಾ ಗುರಿಗಳು ಯಾವುವು?

## ಭಾಗ - ಡಿ

**IV. ಕೆಳಗಿನ ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತರ್ತಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡಕ್ಕೆಉತರ್ತಿಸಿ) 2x6=12**

34. ಗಾಹಕರ ಸಮಸೆಗ್ಳನ್ನುಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಗಳು ಯಾವುವು?

35. 35.ಗಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನುಇತರರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು?

36. ಉತಮ ಗಾಹಕ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನುಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

37.ಗಾಹಕರ ನಿರೀಕೆಗ್ಟಳನ್ನುತೃಪಿಪ್ತಡಿಸಲು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳು ಯಾವುವು?

**GOVERNEMENT OF KARNATAKA**
**KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSEMENT BOARD**
6th CROSS, MALLESHWARAM, BENGALURU-560 003
**2026-27 II PUC MODEL QUESTION PAPER- 1**

**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.The ability to act in a situation before others do is.

b) Initiative b) Organizational skills

c) Perseverance d) Decisiveness

2. UNEP stands for

a) United Nations Environment Program b) United Nations Entrepreneur Program

c) United Nepal Environment Program d) Under North American Environment Program

3. The retailer should not point their fingers at other,

a) Employee b) customer

c) creditors d) consumer

4.Sales Associate are responsible for correcting follow up _____mistakes.

a) delivery b) rectification of

c) promotional d) owner

5. The feedback helps to_____ the customers.

a) Retain b) Loose

c)Loyalty d) Follow

6. This can be installed in retailer's site where customer can offer suggestion

a) User echo b) Suggestion box

c) Feedbackify d) User voice

7. Retail organization can use to gather and store customer information.

a)Warranty card b) enquires

c) Feedback d) website

8. Information should also be ----------protected.

a) computer b) well

c) password d) customer

9.Maintain continuous relationships by____ with the customers.

a)Stay in touch b)Welcome complaints

c)Loyalty programs d)Ask for feedback

10. .Communication is the job of conveying

a) Training b) Information

c) Knowledge d) Message

## PART-B

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

11.Explain the meaning of personality.

12.List the benefits of Green jobs.

13. What is Negotiation skills?

14. What do you mean by online reviews?

15. What is Payment Gateway?

16.Define customer retention.

17.What are the process of communication?

18.Define service delivery.

19.What is word of mouth mechanism?

20.Why transparency is important in retail services?

21.What is standard of appearance?

22.What is Body language?

23.What are the values of a team member?

## PART-C

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

24. List the ways to maintain positive attitude.
25. Explain the elements of communication with diagram.
26. List the steps to respond customers.
27. Explain the features of customer services.
28. Mention the legal retirements for storage of data.
29. What are the ways to exceed customer expectation?
30. Explain the various strategies of studying the collected customer feedback.
31. Mention the impact of change in service on business.
32. List three features of an effective team work.
33. What are the five key performance objectives in a Team?

## PART-D

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

34. What are the sources of identifying customers' problems?
35. How to communicate customer feedback to others.
36. Mention the tips for providing excellent customer service delivery.
37. What are the alternative solution to satisfy customer expectation?