Haryana Board

QUESTION PAPERS PDF

2024

HBSE PYQP

aglasem.com

CLASS : 12th (Sr. Secondary) **Code No. 1238**

Series : SS/Annual Exam.-2024

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. विभिन्न प्रकार के उत्पादों का वर्णन करें। 5

Explain the various types of Products.

अथवा

OR

ग्राहक सेवाओं के प्रभावों की चर्चा करें।

Discuss the impact of Customer Services.

2. संचार प्रक्रिया का वर्णन करें। 5

Explain the process of Communication.

अथवा

OR

CRM के घटकों का वर्णन करें।

Explain the components of CRM.

3. परिवर्तन के लाभों का वर्णन करें। 5

Discuss the advantages of change.

अथवा

OR

प्रतिक्रिया प्राप्त करने की विभिन्न विधियाँ क्या हैं ? वर्णन करें।

What are the methods of collection of feedback ? Explain.

खण्ड – ब

SECTION – B

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

(Short Answer Type Questions)

4. ग्राहक समस्या से निपटने के चरणों का उल्लेख करें। 3

Mention the steps of dealing customer problems.

अथवा

OR

प्रतिपुष्टि क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

Why feedback is important ?

5. उपभोक्ता सेवा की ***तीन*** विशेषताएँ बताएँ। 3

Explain ***three*** features of Customer Service.

6. CRM के ***तीन*** लाभ लिखें। 3

Write ***three*** benefits of CRM.

अथवा

OR

ग्राहक प्रतिधारण क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

Why customer retention is important ?

7. विभिन्न प्रकार की खुदरा सेवाओं का वर्णन करें। 3

Explain different types of Retail Services.

8. समूह नेता के उत्तरदायित्वों का उल्लेख करें। 3

Discuss the responsibilities of Team Leader.

9. उद्यमी के किन्हीं ***तीन*** गुणों का वर्णन कीजिए। 3

Mention any ***three*** qualities of Entrepreneur.

खण्ड - स

SECTION – C

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)

(Very Short Answer Type Questions)

10. विस्तृत जवाब वाले प्रश्न क्या हैं ? 2

What are open-ended questions ?

11. ऑन-लाइन मार्केटिंग क्या है ? 2

What is on-line marketing ?

12. शॉपिंग उत्पाद से आपका क्या अभिप्राय है ? 2

What do you mean by Shopping Products ?

13. E-CRM क्या है ? 2

What is E-CRM ?

14. परिवर्तन के ***दो*** लाभ लिखें। 2

Write ***two*** advantages of change.

अथवा

OR

संचार क्या है ?

What is Communication ?

15. ड्रेस कोड क्या है ? 2

What is dress code ?

अथवा

OR

सक्रिय श्रवण क्या है ?

What is Active Listening ?

खण्ड – द

SECTION – D

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

16. आदर्श संदेश की विशेषताएँ क्या हैं ? 1

(A) स्पष्ट (B) संक्षिप्त

(C) शुद्ध (D) उपरोक्त सभी

What are characteristics of an ideal message ?

(A) Clear (B) Concise

(C) Accurate (D) All of the above

17. क्रिया वह शब्द है जो क्रिया दर्शाता है। (*सही/गलत*) 1

Verb is a word that shows action. (***True/False***)

18. किसी ***एक*** प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर का नाम बताइए। 1

Name any ***one*** presentation software.

19. सेव करने की शार्टकट कुंजी क्या है ? 1

What is the short-cut key of save.

20. CNG का पूर्ण रूप लिखें। 1

Write the full form of CNG.

21. CRM केन्द्रित है : 1

(A) प्रबन्ध (B) ग्राहक

(C) लेनदार (D) उपरोक्त सभी

CRM is focussed to :

(A) Management (B) Customer

(C) Creditor (D) All of the above

22. ग्राहक से हमेशा ..... सौदा करें। (*खाली स्थान भरें*) 1

Always make a ..... deal with customer. (***Fill in the blank***)

23. प्रतिपुष्टि से ग्राहक को ..... करने में मदद मिलती है। (*खाली स्थान भरें*) 1

The feedback helps to ..... the customer. (***Fill in the blank***)

24. इनमें से कौन-सी उपभोक्ता सेवा ***नहीं*** है ? 1

(A) ग्राहक सूचना प्रदान करना (B) विक्रयोपरान्त सूचना देना

(C) ग्राहक सूचना संग्रह करना (D) उपरोक्त सभी

Which one of these does ***not*** mean customer service ?

(A) Provide customer information (B) Provide after sale information

(C) Storing customer information (D) All of the above

25. सोशल मीडिया का प्रयोग ग्राहक-प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। (*सत्य/असत्य*) 1

Social media can be used to share customer feedback. (***True/False***)

26. सूचना तकनीकी कानून किस वर्ष पास हुआ ? 1

(A) 2000 (B) 2001

(C) 2004 (D) 2022

Information Technology Act, passed in the year :

(A) 2000 (B) 2001

(C) 2004 (D) 2022

27. CRM ..... की जरूरत को समझने में सक्षम है। 1

(A) स्वामी (B) लेनदार

(C) ग्राहक (D) इनमें से कोई नहीं

CRM is enable to understand ..... need.

(A) Owner (B) Creditor

(C) Customer (D) None of these

28. निम्न उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए टीम वर्क महत्त्वपूर्ण है : 1

(A) प्रशिक्षण (B) उत्पादकता

(C) व्यस्तता (D) उपरोक्त सभी

Team work is important to achieve for the following targets :

(A) Training (B) Productivity

(C) Engagement (D) All of the above

29. EPF का पूर्ण रूप लिखिए। 1

Write the full form of EPF.

30. ..... सूक्ष्म और विवेकशील होना चाहिए। 1

(A) परिधान (B) टैटूस

(C) मेकअप (D) उपरोक्त सभी

..... should be subtle and discreet.

(A) Dress (B) Tattoos

(C) Makeup (D) All of the above

Haryana Board Study Material

- Syllabus
- Model Papers
- Previous Year Question Papers
- Books
- Notes