

रोल नं. 

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

  
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 33 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 33 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

## खुदरा सेवाएँ

### RETAIL SERVICES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

### सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में 33 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ 25 प्रश्न करने की ज़रूरत है ।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

#### खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल 12 प्रश्न शामिल हैं जो 1 – 1 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के 2 अंक हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के 3 अंक हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

#### खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के 5 अंक हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

### General Instructions :

- (i) This question paper contains 33 questions out of which the candidate needs to attempt only 25 questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections.

#### SECTION A

- Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total 12 questions of 1 mark each. Answer **any 10** questions.
- Very short answer type questions : contains total 7 questions of 2 marks each. Answer **any 5** questions.
- Short answer type questions : contains total 7 questions of 3 marks each. Answer **any 5** questions.

#### SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total 7 questions of 5 marks each. Answer **any 5** questions.

**खण्ड अ**  
**SECTION A**

*किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*1×10=10*

*Answer any ten questions.*

1. दृश्य-विक्रेता इनमें से मौसम के अनुसार किस चीज़ का ख्याल रखते हैं ?

- (क) ग्राहकों (ख) आपूर्तिकर्ताओं  
(ग) एजेंटों (घ) खिड़की प्रदर्शन

Visual Merchandiser takes care of the \_\_\_\_\_ representing a seasonal theme.

- (a) Customers (b) Suppliers  
(c) Agents (d) Window display

2. सी.आर.एम. और सभी हितधारकों (शेयरधारकों) के बीच सी.आर.एम. अंगीकरण एक प्रयास है जिसमें शामिल हैं

- (क) कर्मचारी (ख) नियोक्ता  
(ग) ग्राहक (घ) उपर्युक्त सभी

CRM adoption is an effort between CRM and all stakeholders including

- (a) Employees (b) Employers  
(c) Customers (d) All of the above

3. ग्राहक शिकायत है

- (क) प्रशंसा (ख) चेतावनी  
(ग) श्रेय (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Customer complaint is

- (a) Compliment (b) Warning  
(c) Credit (d) None of the above

4. एक \_\_\_\_\_ वह व्यक्ति है जिसका व्यवसाय प्राथमिक रूप से खुदरा व्यापार से आता है ।

- (क) वितरक (ख) दलाल (आढ़तिया)  
(ग) फुटकर विक्रेता (घ) विक्रेता

A \_\_\_\_\_ is someone whose business comes primarily from retailing.

- (a) Distributor (b) Jobber  
(c) Retailer (d) Vendor

5. इलेक्ट्रॉनिक खुदरा व्यापार का अर्थ है
- (क) भौतिक मार्गों से व्यापार
  - (ख) सड़कों के माध्यम से व्यापार
  - (ग) इलेक्ट्रॉनिक्स और इंटरनेट मार्ग से व्यापार
  - (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Electronic retailing means

- (a) Business by physical routes
- (b) Business through streets
- (c) Business by electronics and internet route
- (d) None of the above

6. निम्नलिखित में से कौन-सी सुपरमार्केट प्रदर्शन तकनीक **नहीं** है ?

- (क) कोण व्यापार
- (ख) रंग
- (ग) कंटेनर और प्रॉप
- (घ) पर्दे

Which of the following is **not** a supermarket display technique ?

- (a) Angled merchandise
- (b) Colour
- (c) Containers and props
- (d) Curtains

7. खाद्य व्यापार में यह शामिल **नहीं** है :

- (क) रेस्टोरेंट
- (ख) किराना स्टोर
- (ग) आइसक्रीम की दुकान
- (घ) स्टेशनरी भंडार

Food merchandising does **not** consist of

- (a) Restaurants
- (b) Grocery stores
- (c) Ice-cream Parlours
- (d) Stationery stores

8. आंतरिक हितधारक (शेयरधारक) हैं

- (क) आपके संगठनों के भीतर के लोग और विभाग
- (ख) आपके संगठनों के बाहर के लोग और विभाग
- (ग) (क) और (ख) दोनों
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Internal stakeholders are

- (a) People and departments within your organizations
- (b) People and departments outside your organizations
- (c) Both (a) and (b)
- (d) None of the above

9. निम्नलिखित सभी गैर-स्टोर खुदरा व्यापार के उदाहरण हैं, केवल एक को छोड़कर :
- (क) मेल के द्वारा विक्रय
  - (ख) कपड़ों की एक दुकान में गहने बेचना
  - (ग) दरवाजे-से-दरवाजे का संपर्क
  - (घ) इंटरनेट पर वस्तुओं का विक्रय

All of the following are examples of non-store retailing *except* :

- (a) Selling by mail
- (b) Selling jewellery in a clothing store
- (c) Door-to-door contact
- (d) Selling goods on the Internet

10. एम.आर.पी. का अर्थ है

- (क) अधिकतम फुटकर बिन्दु
- (ख) अधिकतम फुटकर मूल्य
- (ग) अधिकतम फुटकर स्थान
- (घ) अधिकतम फुटकर पिक

MRP stands for

- (a) Maximum retail point
- (b) Maximum retail price
- (c) Maximum retail place
- (d) Maximum retail pick

11. पहचानिए कि इनमें से कौन-सा औद्योगिक उत्पाद *नहीं* है ।

- (क) इस्पात
- (ख) सीमेंट
- (ग) रसायन
- (घ) टेलीविज़न

Identify which is *not* an industrial product.

- (a) Steel
- (b) Cement
- (c) Chemical
- (d) Television

12. एक फुटकर विक्रेता \_\_\_\_\_ के मध्य प्रत्यक्ष कड़ी है ।

- (क) उत्पादक तथा थोक विक्रेता
- (ख) उत्पादक तथा ग्राहक
- (ग) ग्राहक तथा खुदरा व्यापारी
- (घ) उपर्युक्त सभी

A retailer is a direct link between

- (a) Producer and wholesaler
- (b) Producer and customer
- (c) Customer and retailer
- (d) All of the above

*किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*2×5=10*

*Attempt any 5 questions.*

13. फुटकर सूचना प्रणाली के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।  
State any two points of the importance of Retail Information System.
14. प्रदर्शन से पहले उत्पादों को मिश्रित (पृथक्) क्यों किया जाता है ? किन्हीं दो कारणों का उल्लेख कीजिए ।  
Why are products assorted before display ? State any two reasons.
15. खिड़की प्रदर्शन के कोई दो लाभ बताइए ।  
State any two benefits of Window Display.
16. कॉर्पोरेट शृंखला फुटकर व्यापारी कौन होते हैं ? किन्हीं दो कॉर्पोरेट शृंखला फुटकर स्टोरों के नाम बताइए ।  
Who are corporate chain retailers ? Name any two corporate chain retail stores.
17. इंटरनेट व्यवसाय की कोई दो हानियाँ दीजिए ।  
Give any two disadvantages of Internet business.
18. ग्राहक प्रतिधारण रणनीति की आवश्यकता क्यों है ? किन्हीं दो कारणों का उल्लेख कीजिए ।  
Why is customer retention strategy required ? State any two reasons.
19. फुटकर व्यापार के किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए ।  
State any two functions of retailing.

*किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*3×5=15*

*Attempt any 5 questions.*

20. क्रय-विक्रय (मर्चेन्डाइजिंग) का क्या अर्थ है ?  
What is meant by merchandising ?
21. उपभोक्ता व्यवहार के अन्तर्गत समस्या पहचान का क्या अर्थ है ?  
What is meant by problem recognition under consumer behaviour ?

22. कनिष्ठ विक्रेता के किन्हीं तीन कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए ।  
State any three duties of a Junior Merchandiser.
23. फुटकर शोध की क्रियाविधि का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।  
Describe briefly the procedure of retail research.
24. फुटकर सूचना प्रणाली के अन्तर्गत फुटकर जानकारी के स्रोतों को संक्षेप में समझाइए ।  
Explain briefly the sources of retail information under Retail Information System.
25. फुटकर बिक्री सहयोगी की रूपरेखा क्या होनी चाहिए ?  
What profile should a Retail Sales Associate possess ?
26. विक्रय बिन्दु विपणन कैसे किया जाता है ? संक्षेप में समझाइए ।  
How is Point of Sale marketing done ? Explain briefly.
27. किसी भी संगठन की सफलता के लिए प्रभावी हितधारकों (शेयरधारकों) के प्रबंधन की आवश्यकता क्यों है ? संक्षेप में समझाइए ।  
Why is effective stakeholders' management required for any organization's success ? Explain briefly.

### खण्ड ब

### SECTION B

किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×5=25

Attempt **any 5** questions.

28. गैर-स्टोर आधारित खुदरा बिक्री के विभिन्न रूपों की व्याख्या कीजिए ।  
Explain various forms of non-store based retailing.
29. वर्तमान संदर्भ में खुदरा सूचना प्रणाली की आवश्यकता को समझाइए ।  
Explain the need for Retail Information System in the present context.

- 30.** आप एक ग्राहक सेवा सहयोगी हैं और श्री एक्स आपके पास आते हैं तथा क्षतिग्रस्त खिलौने के बारे में शिकायत करते हैं, जिसे उसने आपके स्टोर से खरीदा था। जब उसने घर पर पैकेट खोला तो उसने पाया कि खिलौना क्षतिग्रस्त था। आप श्री एक्स की शिकायत कैसे संभालेंगे ?  
You are a customer service associate and X comes to you and complains about the damaged toy which he bought from your store. He discovered that the toy was damaged when he opened the pack at home. How would you handle the complaint of X ?
- 31.** घटना प्रबंधन के तहत दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया के मॉडल की व्याख्या कीजिए।  
Explain the model of documentation process under event management.
- 32.** एक व्यक्ति फुटकर विक्रय सहयोगी कैसे बन सकता है ? समझाइए।  
How can a person become a Retail Sales Associate ? Explain.
- 33.** फुटकर रणनीति (कार्यनीति) के किन्हीं पाँच तत्वों को संक्षेप में समझाइए।  
Briefly explain any five elements of retail strategy.