Term - II (Level - III)

Class – 11th

Subject – Retail

Time : 3 hours **M.M. : 40**

(i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.

परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।

(ii) Marks alloted to each question are indicated against it.

प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

विशेष निर्देश (Special Instructions) :–

(i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.

प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।

(ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.

उत्तर–पुस्तिक के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।

(iii) All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

(iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.

उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

(v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 60-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20–40 शब्दों में एवं 3 अंको वाले प्रश्नों के उत्तर 60–90 शब्दों में दीजिए।

Q.1. Answer the following questions : $5 \times 1 = 5$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) The ways of providing product information are :

(i) Product videos

(ii) E-mail

(iii) Banner and poster

(iv) All of the above

उत्पाद की जानकारी प्रदान करने के तीरके हैं :

(1) उत्पाद वीडियो

(2) ई–मेल

(3) बैनर और पोस्टर

(4) उपरोक्त सभी

(b) Full form of CSA is :

(i) Customer service associate

(ii) Consumer service associate

(iii) Common service associate

(iv) None of these

CSA का पूरा नाम है :

(1) कस्टमर सर्विस एसोसिएट

(2) कज्यूमर सर्विस एसोसिएट

(3) कॉमन सर्विस एसोसिएट

(4) इनमें से कोई नहीं

(c) Some risks which turn into emergencies at retail store include :

(i) Gas leaks

(ii) Explosion

(iii) Equipment failure

(iv) All of the above

खुदरा स्टोर में कुछ जोखिम जो आपातस्थिति में बदल जाते हैं शामिल हैं :

(1) गैस रिसाव (2) विस्फोट

(3) उपकरण विफलता (4) उपरोक्त सभी

(d) The ways to motivate customers to buy are:

(i) Promote positivity

(ii) Inform the customer

(iii) Improve brand image

(iv) All of the above

ग्राहकों को खरीदारी के लिए प्रेरित करने के तरीके हैं :

(1) सकारात्मकता को बढ़ावा

(2) ग्राहक को सूचित करना

(3) ब्रांड छवि में सुधार

(4) उपरोक्त सभी

(e) Choose the correct spelling :

सही वर्तनी चुनें :

(i) Environment (ii) Enverment

(iii) Envirnmont (iv) Envarnment

Q.2. Answer the following questions : $10 \times 2 = 20$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What is an entrepreneur ?

उद्यमी क्या है ?

(b) Why do customer need product informations?

ग्राहकों को उत्पाद की जानकारी की आवश्यकता क्यों होती है ?

(c) What is green economy ?

हरित अर्थव्यवस्था क्या है ?

(d) Define customer motivation.

ग्राहक प्रेरणा को परिभाषित करें।

(e) What is the post sales service support ?

बिक्री के बाद की सेवा समर्थन क्या है ?

(f) What is safety ?

सुरक्षा क्या है ?

(g) Write a note on ergonomics.

श्रमदक्षता शास्त्र पर एक टिप्पणी लिखें।

(h) How should a retailer deal with risk ?

एक खुदरा विक्रेता को जोखिम से कैसे निपटना चाहिए?

(i) What is Swachh Bharat abhiyan ?

स्वच्छ भारत अभियान क्या है ?

(j) What are customer service standard ?

ग्राहक सेवा मानक क्या हैं ?

Q3. Answer the following questions : $5 \times 3 = 15$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What are the steps involved in personalised sales service ?

व्यक्तिगत बिक्री सेवा में शामिल कदम क्या है ?

(b) Explain the various types of risks in a retail organization.

एक रिटेल संगठन में विभिन्न प्रकार के जोखिमों का वर्णन करें।

(c) What do you mean by customer information? What are ways of maintaining customer information ? What are the benefits for maintaining records of customer information?

ग्राहक सूचना से आप क्या समझते हो ? ग्राहक जानकारी को बनो रखने के तरीके क्या है ? ग्राहक जानकारी का रिकॉर्ड बनाए रखने के क्या लाभ हैं ?

(d) Explain the stakeholders in green economy.

हरित अर्थव्यवस्था में हितधारणों का वर्णन करें।

(e) What is emergency ? And also explain action plan for emergency.

आपातकाला क्या है ? और आपातकाल के लिए कार्य योजना की व्याख्या भी करें।