aglasem.com

FOR KARNATAKA 2ND PUC EXAM PREPARATION

Karnataka 2nd PUC 2027 Sample Paper · Retail

EXAM	YEAR	TYPE	SUBJECT
Karnataka 2nd PUC	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 - 1

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

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

2. The shortcut key to get the new slide in the impress is

a) Ctrl+M b) Ctrl+ N c) Ctrl+L d) Ctrl+ V

3. ಮುಚ್ಚಿದ ರೀತಿಯ ಪ್ರ ಶ್ನೆ ಗಳು ಚಿಕ್ಕ ಅಥವಾ _____ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾ ಹಿಸುತ್ತವೆ.

a) ಎರಡು ಪದಗಳು b) ಮೂರು ಪದಗಳು c) ಒಂದು ಪದ d) ಅನೇಕ ಪದಗಳು

4. ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರು ಅನುಸರಣೆ _____ ತಪ್ಪು ಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದಾ ರೆ.

a) ವಿತರಣೆ b) ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ c) ಪ್ರ ಚಾರಾತ್ಮಕ d) ಮಾಲೀಕ

5. ಪ್ರ ತಿಕ್ರಿಯೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು _____ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

a) ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳ ಲು b) ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಲು c) ಹೋಗಲು d) ಅನುಸರಿಸಲು

6. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬಹುದು.

a) ಯೂಸರ್ ಎಕೋ b) ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ c) ಫೀಡ್ಬ್ಯಾಕಿಫೈ d) ಯೂಸರ್ ವಾಯ್ಸ್

7. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಡಲು _____ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

a) ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ b) ವಿಚಾರಣೆಗಳು c) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ d) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್

8. ಕಂಪನಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರ _____ ಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

a) ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ b) ಸರ್ಕಾರಕ್ಕೆ c) ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ d) ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ

9. ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯವಾದ _____ ಅವರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

a) ಗ್ರಾಹಕರು b) ಪಾಲುದಾರರು c) ಸಾಲದಾರರು d) ಸಹಭಾಗಿಗಳು

10. ಸಂವಹನವು _____ ಅನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಲಸವಾಗಿದೆ.

a) ತರಬೇತಿ b) ಮಾಹಿತಿ c) ಜ್ಞಾನ d) ಸಂದೇಶ

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

ಭಾಗ – ಬಿ

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

11. Write any 2 characteristics of an Entrepreneurship?

12. List the benefits of green jobs.

13. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು?

14. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

15. ಪೇಮೆಂಟ್ ಗೇಟ್‌ವೇ ಎಂದರೆ ಏನು?

16. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಮೀರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಯಾವುವು?

17. ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಯಾವುವು?

18. ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

19. ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಎಂದರೆ ಏನು?

20. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ ?

21. ವೇಷಭೂಷಣದ ಮಾನದಂಡ ಎಂದರೆ ಏನು?

22. ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

23. ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

ಭಾಗ - ಸಿ

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

24. Discuss the importance of goal setting.

25. Explain the elements of communication with diagram.

26. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

27. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಗಮನವನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕು?

28. ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

29. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು?

30. ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವ ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

31. ಸೇವಾ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳ ಪರಿಧಿಯಲ್ಲಿ "Delight Customer Rights" ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ

32. ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು?

33. ತಂಡದ ಐದು ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತಾ ಗುರಿಗಳು ಯಾವುವು?

ಭಾಗ - ಡಿ

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

34. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಯಾವುವು?

35. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು?

36. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

37. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು 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.
   a) Initiative b) Organizational skills c) Perseverance d) Decisiveness
2. The shortcut key to get the new slide in the impress is
   a) Ctrl+M b) Ctrl+ N c) Ctrl+L d) Ctrl+ V
3. Closed ended question encourage a short or_____answer.
   a) Two words b) Three words c) Single word d) Many word
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) Go d) Follow
6. This can be installed in retailer's site where customer can offer suggestion
   a) User echo b) Suggestion box c) Feed backify d) User voice
7. Retail organization can use to gather and store customer information.
   a) Warranty card b) enquires c) Feedback d) website
8. Companies cannot sell the customer data to other.
   a) Organization b) Government c) Local Bodies d) None of the above
9. Data base helps in identifying the utmost valuable.
   a) Customer b) Stakeholder c) Creditors d) Partners
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

24. Write any 2 characteristics of an Entrepreneurship?
25. List the benefits of Green jobs.
26. What are the methods to get feedback on solving customers problems?
27. Mention the characteristics of customer service information.
28. What is Payment Gateway?
29. What are the ways to exceed customer expectation?
30. What are the process of communication?
31. Define service delivery.
32. What do you mean by analyzing and interpreting?
33. Why transparency is important in retail services?
34. What is standard of appearance?
35. Explain sexual harassment.
36. What are the values of a team member?

PART-C

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

37. Discuss the importance of goal setting.
38. Explain the elements of communication with diagram.
39. List the steps to respond customers.
40. How to provide prompt attraction to customer?
41. Mention the legal retirements for storage of data.
42. How to communicate information to the customer?
43. Explain the various strategies of studying the collected customer feedback.
44. Define “Delight Customer Rights” in the context of service counters.
45. What are the Responsibilities of a Team Members?
46. What are the five key performance objectives in a Team?

PART-D

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

47. What are the benefits of feedback to solve customers’ problems?
48. How to communicate customer feedback to others.
49. Explain the importance of storage of customer data.
50. What are the reasons for not meeting customer expectation?