aglasem.com

FOR KARNATAKA CLASS 12 PREPARATION

Karnataka 2nd PUC Model Question Paper 2027 for Retail (Paper 3)

EXAM	YEAR	TYPE	SUBJECT
Karnataka Class 12	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 - 3

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. What is the short cut key to underline text in a spreadsheet?
   ಎ) Ctrl+b ಬಿ) Ctrl+I ಸಿ) Ctrl+l ಡಿ) Ctrl+u
2. Ram tries new ideas as a tailor in a garment factory Ram is a/an
   ಎ) Entrepreneur ಬಿ) Wage employed person ಸಿ) Laborer ಡಿ) Un skilled worker
3. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯು ಇತರ ಯಾರ ಕಡೆ ಬೆರಳು ತೋರಿಸಬಾರದು
   ಎ) ಉದ್ಯೋಗಿ ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರು ಡಿ) ಉತ್ಪಾದಕ
4. ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಗೆ ಇತರರಿಂದ ಅನುಮತಿ ಬೇಕಾದಾಗ ಯಾವ ಸ್ವಂತ ಮಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
   ಎ) ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಬಿ) ಹಕ್ಕುಗಳು ಸಿ) ಅಧಿಕಾರ ಡಿ) ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
5. ಉತ್ಪನ್ನ ಹಾಳೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ವಿಜೆಟ್ ಆಗಿ ಉಳಿದಿದೆ
   ಎ) ಬಳಕೆದಾರರ ಧ್ವನಿ ಬಿ) ಕ್ಯಾಂಪೈಲ್ ಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿ ಡಿ) ಫೇಸ್‌ಬುಕ್
6. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲವಲ್ಲ
   ಎ) ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಭೇಟಿ
   ಸಿ) ಸಾಮಾಜಿಕ ಗುಂಪು ಡಿ) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸಭೆ
7. ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವು ತಂತ್ರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ
   ಎ) ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಿ) ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಸಿ) ಸಂವಹನ ಡಿ) ಜಾಹೀರಾತು
8. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಶಿಫಾರಸುಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ
   ಎ) ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಭೇಟಿ
   ಸಿ) ಸೂಚನೆ ಫಲಕ ಡಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹಾಳೆಗಳು
9. CRM ಸಿ ಆರ್ ಎಮ್ ಯಾರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
   ಎ) ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಬಿ) ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರು ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು

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

10. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು.

ಎ) ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಬಿ) ಸಂಪಾದನೆ ಸಿ) ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಡಿ) ವರದಿ

ಭಾಗ – ಬಿ

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

11. Define Communication
12. What is entrepreneurship?
13. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಗಳು ಯಾವುವು?
14. ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಎಂದರೇನು?
15. ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಥವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
16. ಸಿ ಆರ್ ಎಮ್ ಎಂದರೇನು?
17. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
18. ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಅರ್ಥವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
19. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
20. ಸುಧಾರಣೆ ಎಂದರೇನು?
21. ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರ ಉಡುಗೆ ಯಾವ ರೀತಿ ಇರಬೇಕು ?
22. ಭವಿಷ್ಯ ನಿಧಿ (Provident Fund) ಎಂದರೇನು?
23. ಬೆದರಿಸುವುದರ ಅರ್ಥವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

ಭಾಗ - ಸಿ

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

24. What are the types of entrepreneurs?
25. Explain the steps to minimizing waste and pollution
26. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
27. ಶಾಪಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಎಂದರೇನು? ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
28. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
29. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
30. ಸೇವಾ ಗುಣಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
31. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
32. ಪುರುಷ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತಮ್ಮ ನೋಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
33. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಡಿ

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

34. ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
35. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
36. ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಕಾನೂನು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುವು? ವಿವರಿಸಿ.
37. ಸಿ ಆರ್ ಎಂ/ CRM ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

GOVERNEMENT OF KARNATAKA
KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSEMENT BOARD
6th CROSS, MALLESHWARAM, BENGALURU-560003
2026-27 II PUC MODEL QUESTION PAPER- 3

Subject: 62-RETAIL **Maximum Marks: 60**
Time: 2.15 Hours **No. of Questions: 37**

(ENGLISH VERSION)

INSTRUCTIONS:

1. **This question paper consists of 37 objective and subjective types of questions. Follow the instructions.**
2. **Figure in the right-hand margin indicates maximum marks for the questions and the number of questions to be attended.**
3. **The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading question paper.**
4. **Question paper is prepared for 60 marks during evaluation marks obtained by the students will be converted in to 50%.**

PART - A

I. Choose the correct answer **10x1=10**

1. What is the short cut key to underline text in a spreadsheet?
   a) Ctrl + b b) Ctrl+i c) Ctrl+l d) Ctrl+u
2. Ram tries new ideas as a tailor in a garment factory Ram is a/an
   a) Entrepreneur b) Wage employed person c) Labourer d) Unskilled worker
3. The Retailers should not point their fingers at others
   a) Employee b) Customer c) Creditor's d) Producers
4. Understand the limit of own when sales associate need permission from other
   a) Responsibility b) Rights c) Power d) Authority
5. Which of the following remains a widget for gathering feedback on product sheet?
   a) User voice b) Kampyle c) Feedbackify d) Face book
6. Which one of these is not a source of identifying customer problem by the retailer
   a) Feedback of sales associate b) Customer meet
   c) social group d) Executive meet
7. Service quality includes strategies, procedures and performance of
   a) Management b) Information System c) Communication d) Advertisement
8. Following are the few recommendations as to in what way to share customer feedback with others
   a) Online reviews b) Customer meet c) The notice board d) Feedback sheets
9. CRM enables to understand the needs of
   a) Retailer b) Owners c) Creditor's d) Customers
10. Which one of these is the procedures of studying research
    a) Interpretation b) Editing c) Analytics d) Report

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

PART – B

II. Answer the following questions (Answer any Ten) **10x2=20**

11. Define Communication.
12. What is entrepreneurship?
13. What are the sources of identifying customer problems?
14. What is service culture?
15. Write the meaning of warranty card?
16. What do you mean by CRM?
17. List the ways to retain Customers.
18. Write the meaning of changes.
19. Define Organizational climate.
20. What is improvement?
21. How retail workers should dress in retail store.
22. What is provident fund?
23. Give the meaning of bullying.

PART - C

III. Answer the following questions (Answer any Six) **6x3=18**

24. What are the types of entrepreneurs?
25. Explain the steps to minimizing waste and pollution.
26. List the steps for an effective problem-solving process.
27. What are the shopping products? Give examples.
28. Explain the characteristics of customer service information.
29. Mention the ways to increase the sales.
30. Explain the relationship between service qualities and customer satisfaction.
31. List the methods of effective collection of the customers' feedback.
32. What are the precautions to be taken by male staff regarding their appearance in retail store?
33. Explain the ways to develop the effective work habits.

PART - D

IV. Answer the following questions (Answer any Two) **2x6=12**

34. Explain the rules for handling problems in organized way.
35. Briefly explain the procedure for delivering customer service
36. What are the legal requirements for storage of information? Explain
37. Discuss the components of CRM.