aglasem.com

FOR KARNATAKA CLASS 12 PREPARATION

Karnataka 2nd PUC Model Question Paper 2027 for Retail (Paper 5)

EXAM	YEAR	TYPE	SUBJECT
Karnataka Class 12	2027	Sample Paper	Retail

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
ಕರ್ನಾಟಕ ಶಾಲಾ ಪರೀಕ್ಷೆಮತು ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮಂಡಲಿ
6 ನೇ ಅಡ್ಡರಸೆ, ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ, ಬೆಂಗಳೂರು-560 003
2026-27 ನೇ ಸಾಲಿನ ದ್ವಿತೀಯ ಪಿ ಯು ಸಿ ಮಾದರಿ ಪಶ್ನೆಪತಿಕೆ - 5

ವಿಷಯ: 62- ರಿಟೇಲ್ **ಗರಿಷ್ಠಅಂಕಗಳು: 60**
ಸಮಯ: 2.15ಗಂಟೆಗಳು **ಒಟ್ಟುಪಶ್ನೆಗಳು: 37**

(ಕನ್ನಡ ಆವೃತಿ)

ಸೂಚನೆಗಳು:

1. **ಈ ಪಶ್ನೆಪತಿಕೆಯು ವಸುನಿಷ್ಠಮತು ವಕ್ತಿನಿಷ್ಠರೀತಿಯ ಪಶ್ನೆಗಳನ್ನುಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸೂಚನೆಯನ್ನುಅನುಸರಿಸಿ.**
2. **ಬಲಗೈ ಅಂಚಿನಲಿರ್ಲುವ ಚಿತವು ಪಶ್ನೆಗೆ ಗರಿಷ್ಠಅಂಕಗಳನ್ನುಮತು ಹಾಜರಾಗಬೇಕಾದ ಪಶ್ನೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನುಸೂಚಿಸುತದ್ದೆ.**
3. **ಪತಿಕೆಗೆ ಉತರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠಸಮಯವನ್ನುಪಶ್ನೆಪತಿಕೆಯ ಮೇಲಾಗದಲ್ಲಿನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಪಶ್ನೆಪತಿಕೆ ಓದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನುಒಳಗೊಂಡಿದೆ.**
4. **ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಪಶ್ನೆ ಪತಿಕೆಯನ್ನು ಸಿದಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ವಿದಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು50% ಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತದ್ದೆ.**
5. **ಭಾಗ A ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಲಿಖಿತ ಉತರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತದ್ದೆ.**

ಭಾಗ - ಎ

I. ಸರಿಯಾದ ಉತರವನ್ನುಆರಿಸಿ : **10x1=10**

1. The ability to work with others is _____
   a) Organizational skill b) interpersonal skill c) initiative d) perseverance
2. The spreadsheet software among the following is,
   a) Impress b) Microsoft excel c) libre office writer d) libre office base
3. ಕಿರು ಮಾರಾಟಗಾರರು ಯಾರ ಕಡೆ ಬೆರಳನ್ನುತೋರಿಸಬಾರದು?
   a) ನೌಕರ b) ಗಾಹಕ c) ಸಾಲಗಾರ d) ಉಪಯೋಗಿಸುವವ
4. CRM ಯಾವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿದೆ?
   a) ನಿರ್ವಹಣೆ b) ಗಾಹಕರು c) ಸಾಲಗಾರರು d) ಸಗಟು ವಾಹಾರಿಗಳು
5. ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರು _____ ತಪುಗಳನ್ನುಸರಿಪಡಿಸಲು ಜವಾಬಾರ್ದರು.
   a) ವಿತರಣೆ b) ತಿದುಪಡಿ c) ಪಚಾರ d) ಮಾಲೀಕ
6. ಉತಮ ಗಾಹಕ ಸೇವೆ ನೀಡಲು ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿಯಾವುದು ಸಲಹೆ ಅಲ್ಲ?
   a) ಕಾಮೆಂಟ್ ಬಾಕಿಗಳು b) ಪತಿಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ಮ್
   c) ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧಮ d) ಮೇಲಿನ ಎಲವು

7. ಮಾಹಿತಿ _____ ರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಬೇಕು.

a) ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ b) ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ c) ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದೆ d) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು

8. ಸಿ ಆರ್ ಎಮ್ (CRM) ನ ವಿಸ್ತೃತ ರೂಪ ಯಾವುದು?

a) ಕಸ್ಟಮರ್ ರೇಷನ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ b) ಕಂಪನಿ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್

c) ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ d) ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮನಿ

9. ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಗಳು, ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ _____ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

a) ನಿರ್ವಹಣೆ b) ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ c) ಸಂವಹನ d) ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

10. ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಡಲು ಕಿರು ಮಾರಾಟ ಸಂಸ್ಥೆ_____ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

a) ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ b) ವಿಚಾರಣೆಗಳು c) ಪತ್ರಿಕೆಯ d) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು

ಭಾಗ – ಬಿ

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

11. List the benefits of green jobs.

12. What is the meaning of personality?

13. CRM ಸಾಫ್ಟ್ವೇರ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

14. ಓಪನ್ ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದರೇನು?

15. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ ಕೌಶಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?

16. ಗ್ರಾಹಕ ಪತ್ರಿಕೆಯ (ಫೀಡ್ ಬ್ಯಾಕ್) ಎಂದರೇನು?

17. ಮಾರಾಟವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

18. ಕಳುಹಿಸುವವರು (sender) ಯಾರು?

19. ಪತ್ರಿಕೆಯ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

20. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

21. ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?

22. ವರ್ಲ್ಡ್ ಆ ಮೌತ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಎಂದರೇನು?

23. ಒಬ್ಬತಂಡದ ಸದಸ್ಯ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನುಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

ಭಾಗ - ಸಿ

III. ಕೆಳಗಿನ ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತರ್ತಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆಉತರ್ತಿಸಿ) **6x3=18**

24. Explain the qualities of a successful entrepreneur.

25. Explain the stages of active listening.

26. ಗಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ (CRM) ಅಂಶಗಳನ್ನುಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

27. ಗಾಹಕನಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಗಮನವನ್ನುಹೇಗೆ ನೀಡುವುದು?

28. ಸೇವೆಯ ಬದಲಾವಣೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನುಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

29. ತಂಡದ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

30. ಗಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನುಪಡೆಯುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನುಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

31. ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಗಾಹಕರಿಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೀರಿ? ವಿವರಿಸಿ.

32. ಗಾಹಕರನ್ನುಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನುವಿವರಿಸಿ.

33. ತಂಡದಲ್ಲಿಇರುವ ಐದು ಪಮುಖ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತಾ ಗುರಿಗಳು ಯಾವುವು?

ಭಾಗ - ಡಿ

IV. ಕೆಳಗಿನ ಪಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತರ್ತಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡಕ್ಕೆಉತರ್ತಿಸಿ) **2x6=12**

34. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ನಪಥೋಜನಗಳನ್ನುವಿವರಿಸಿ.

35. ಗಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಸಂಗಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನುವಿವರಿಸಿ.

36. ಗಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನುಇತರರಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.

37. ಗಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಪೂರೈಸದಿದಾಗ ನೀಡಬಹುದಾದ ಕಾರಣಗಳನ್ನುಸಂಕಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

GOVERNEMENT OF KARNATAKA
KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSEMENT BOARD
6th CROSS, MALLESHWARAM, BENGALURU-560 003
2026-27 II PUC MODEL QUESTION PAPER- 5

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. UNEP stands for
   a) United Nations Environment Program b) United Nations Entrepreneur Program
   c) United Nepal Environment Program d) Under North American Environment Program

3. The retailer should not point their fingers at other,
   a) Employee b) customer
   c) creditors d) consumer

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)Loyalty d) Follow

6. This can be installed in retailer's site where customer can offer suggestion

a) User echo b) Suggestion box

c) Feedbackify d) User voice

7. Retail organization can use to gather and store customer information.

a)Warranty card b) enquires

c) Feedback d) website

8. Information should also be ---------- protected.

a) computer b) well

c) password d) customer

9.Maintain continuous relationships by____ with the customers.

a)Stay in touch b)Welcome complaints

c)Loyalty programs d)Ask for feedback

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

11. Explain the meaning of personality.
12. List the benefits of Green jobs.
13. What is Negotiation skills?
14. What do you mean by online reviews?
15. What is Payment Gateway?
16. Define customer retention.
17. What are the process of communication?
18. Define service delivery.
19. What is word of mouth mechanism?
20. Why transparency is important in retail services?
21. What is standard of appearance?
22. What is Body language?
23. What are the values of a team member?

PART-C

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

24. List the ways to maintain positive attitude.
25. Explain the elements of communication with diagram.
26. List the steps to respond customers.
27. Explain the features of customer services.
28. Mention the legal retirements for storage of data.
29. What are the ways to exceed customer expectation?
30. Explain the various strategies of studying the collected customer feedback.
31. Mention the impact of change in service on business.
32. List three features of an effective team work.
33. What are the five key performance objectives in a Team?

PART-D

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

34. What are the sources of identifying customers' problems?
35. How to communicate customer feedback to others.
36. Mention the tips for providing excellent customer service delivery.
37. What are the alternative solution to satisfy customer expectation?