

सामान्य निर्देश:

1. सभी प्रश्न हल करना अनिवार्य है।
2. प्रश्नों के अंक उनके सामने अंकित हैं।

खंड - अ (बहुविकल्पीय प्रश्न)

(प्रत्येक 1 अंक)

1. रिटेलिंग (Retailing) का मुख्य उद्देश्य क्या है?
(अ) सामान थोक में बेचना (ब) अंतिम उपभोक्ता को बेचना
(स) केवल उत्पादन करना (द) स्टोर बंद रखना
2. B2C का पूरा नाम क्या है?
(अ) Business to Consumer (ब) Basic to Cost (स) Brand to Company (द) Business to Cash
3. POS का पूर्ण रूप क्या है?
(अ) Point of Sale (ब) Point of Service (स) Part of Sale (द) Point of Stock
4. ग्राहक की आवश्यकता को समझना किस प्रक्रिया का हिस्सा है?
(अ) उत्पादन (ब) ग्राहक सेवा (Customer Service) (स) परिवहन (द) पैकेजिंग
5. प्रभावी संचार (Communication) के लिए क्या आवश्यक है?
(अ) ध्यान से सुनना (ब) स्पष्ट बोलना
(स) सही शारीरिक भाषा (Body Language) (द) उपरोक्त सभी

खंड - ब (लघु उत्तरीय प्रश्न)

(प्रत्येक 3 अंक)

6. रिटेलर (फुटकर विक्रेता) और होलसेलर (थोक विक्रेता) में कोई दो मुख्य अंतर लिखिए।
7. एक रिटेल स्टोर में साफ-सफाई (Hygiene) क्यों महत्वपूर्ण है?
8. ग्राहक सेवा (Customer Service) के कोई तीन लाभ बताइए।
9. टीम वर्क (Teamwork) क्या है? इसके फायदे लिखिए।
10. माल (Goods) और सेवाओं (Services) में क्या अंतर है?

खंड - स (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

(प्रत्येक 5 अंक)

11. एक रिटेल स्टोर में सामान को व्यवस्थित (Store Merchandising) करने के क्या फायदे हैं? विस्तार से समझाइए।
12. एक सफल रिटेल सेल्स एसोसिएट (Retail Sales Associate) के मुख्य कार्य और जिम्मेदारियां क्या होती हैं?
13. ग्राहक की शिकायतों (Customer Complaints) को प्रभावी ढंग से कैसे सुलझाया जाना चाहिए? चरणबद्ध प्रक्रिया लिखिए।
14. स्व-प्रबंधन (Self-Management) क्या है? एक रिटेल कर्मचारी के लिए समय प्रबंधन (Time Management) क्यों आवश्यक है?