DAY — **16** SEAT NUMBER | | | | | | |

2025	III	04	1500	**J-395**	(M)

RETAIL SALES ASSOCIATES (G4)

Time : 3 Hrs. **(4 Pages)** **Max. Marks : 80**

सूचना : *(१) सर्व प्रश्न सोडविणे अनिवार्य आहे.*

(२) योग्य त्या ठिकाणी सुबक आकृती काढा.

(३) उजवीकडील अंक प्रश्नांचे पूर्ण गुण दर्शवितात.

(४) प्रत्येक प्रश्नाच्या उत्तराचा प्रारंभ नवीन पानावर करावा.

प्र. १. **(अ)** खाली दिलेल्या पर्यायांमधून योग्य पर्याय निवडून रिकाम्या जागा भरा व पूर्ण वाक्ये पुन्हा लिहा : (५) **[२०]**

(१) माहिती ----- संरक्षित असली पाहिजे.

(अ) पासवर्ड

(ब) कंपनी

(क) संगणक

(२) ग्राहक सेवा म्हणजे ----- इच्छांची पूर्तता करणे.

(अ) विक्रेत्यांच्या

(ब) ग्राहकांच्या

(क) घेणेकऱ्यांच्या

(३) राम हा सुनितासाठी काम करतो. सुनिता ही व्यवसायिक महिला आहे. तर राम हा ----- आहे.

(अ) उद्योजक

(ब) पगारावर काम करणारी व्यक्ती

(क) कुशल कामगार

(४) इतरांच्या आधी एखाद्या परिस्थितीत काम करण्याची क्षमता असणे म्हणजेच ----- .

(अ) परस्पर कौशल्य

(ब) पुढाकार

(क) चिकाटी

(५) CRM प्रक्रिया ग्राहक ----- ने सुरू होते.

(अ) शोधण्याने

(ब) संशोधन (researching)

(क) शोधणे

(ब) खालील 'अ' गटातील शब्दांच्या 'ब' गटातील शब्दांसोबत योग्य जोड्या जुळवा : (५)

'अ' गट	'ब' गट
(अ) सूचना बॉक्स	(१) १८७२
(ब) माहिती तंत्रज्ञान कायदा	(२) देहबोली
(क) ग्राहक माहिती तंत्रज्ञान	(३) २०००
(ड) सांकेतिक संवाद	(४) प्रोत्साहन देणारी यंत्रणा
(इ) कराराचा कायदा	(५) गोपनीय स्वरूप

(क) खालील विधाने 'बरोबर' आहेत की 'चूक' ते लिहा : (५)

(१) प्रसिद्ध व्यापाऱ्यांकडे उद्योजकता कौशल्य नसते.

(२) सौर व पवन ऊर्जा प्रकल्प स्वच्छ ऊर्जा देतात.

(३) उद्योजकाला कल्पना प्रत्यक्ष आणण्यात सक्षम असणे आवश्यक आहे.

(४) ग्राहक अभिप्राय हे ग्राहकाचे मत घेण्याचे एक माध्यम होऊ शकत नाही.

(५) वनस्पती जसे की एरिका पाम आणि रबर हवेतील हानिकारक प्रदूषक शोषून घेत नाही.

(ड) खालील प्रश्नांची प्रत्येकी 'एका' वाक्यात उत्तरे लिहा : (५)

(१) शाब्दिक संवाद म्हणजे काय?

(२) NAPCCचे पूर्ण रूप लिहा.

(३) किरकोळ विक्रेत्याचे कार्य कोणते?

(४) PHEV पूर्ण रूप लिहा.

(५) विक्री सहयोगीचे कार्य कोणते?

प्र. २. खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा (कोणतेही चार) : **[१२]**

(१) घाऊक विक्रेत्यांना देण्यात येणाऱ्या सेवा स्पष्ट करा.

(२) वाटाघाटीचे फायदे लिहा.

(३) सांघिक कार्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.

(४) सेवा बदलण्याचा व्यवसायावर प्रभाव लिहा.

(५) सक्रिय श्रवण म्हणजे काय?

(६) विक्री सहयोगीची वैशिष्ट्ये लिहा.

प्र. ३. खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा (कोणतेही चार) : **[१२]**

(१) कामाच्या ठिकाणी पुरुष कर्मचाऱ्यांनी कोणती सावधगिरी बाळगली पाहिजे?

(२) सांघिक कार्याचे फायदे लिहा.

(३) व्यवसायामध्ये ग्राहकांसोबत कसा व्यवहार करावा?

(४) बदलांचे नुकसान स्पष्ट करा.

(५) परिणाम अभिमुखता उदाहरणासह स्पष्ट करा.

(६) ग्राहकांच्या पुनरावृत्ती सेवा समस्या कश्या सोडवाल?

प्र. ४. खालील प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा (कोणतीही तीन) : **[१२]**

(१) श्रवणाचे सक्रिय टप्पे कोणते?

(२) स्प्रेडशीट संरक्षित करण्याच्या पायऱ्या कोणत्या?

(३) ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी अभिप्राय प्राप्त करण्याच्या पद्धती कोणत्या?

(४) ग्राहक सेवा देण्याची प्रक्रिया स्पष्ट करा.

(५) संवाद प्रक्रियेवर माहिती लिहा.

प्र. ५. खालील प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा (कोणतेही तीन) : **[१२]**

(१) व्यक्तिमत्त्व विकारांवर मात करण्याच्या पायऱ्या लिहा.

(२) ग्राहक अभिप्राय म्हणजे काय ते सांगून त्याचे महत्त्व लिहा.

(३) मजकूरशैली व अक्षरांचा आकार कसा बदलावा ते लिहा.

(४) संघटित मार्गाने समस्या हाताळणीचे नियम स्पष्ट करा.

(५) ग्राहकांच्या समस्यांची यादी तयार करा.

प्र. ६. (अ) खालीलपैकी प्रश्नाचे सविस्तर उत्तर लिहा (कोणतेही एक): (६) **[१२]**

(१) ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाचे CRM घटक स्पष्ट करा.

(२) ग्राहकांचा अभिप्राय इतर व्यक्तींपर्यंत कसा पोहचवाल त्यावर सविस्तर लिहा.

(ब) खालीलपैकी प्रश्नाचे सविस्तर उत्तर लिहा (कोणतेही एक): (६)

(१) प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांचा अभिप्राय घेण्याचे मार्ग कोणते?

(२) ग्राहकांची निष्ठा वाढविण्यास व व्यवसायात ग्राहक टिकवण्यासाठी कोणत्या बाबी विचारात घ्याव्यात?

◆◆◆