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

2025	III	04	1500	**J-396**	(H)

RETAIL SALES ASSOCIATES (G4)

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

सूचना : *(१) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।*

(२) आवश्यक स्थानों पर सुस्पष्ट आकृतियाँ बनाइए।

(३) दाहिनी ओर दी गई संख्याएँ प्रश्नों के गुण दर्शाती हैं।

(४) प्रत्येक प्रश्न का आरंभ नए पृष्ठ से कीजिए।

प्र. १. **(अ)** नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प चुनकर वाक्य पुनः लिखिए : (५) **[२०]**

(१) जानकारी ——— संरक्षित होनी चाहिए।

(अ) पासवर्ड

(ब) कंपनी

(क) संगणक (computer)

(२) ग्राहक सेवा का अर्थ ——— इच्छाओं की संतुष्टी करना है।

(अ) विक्रेताओं की

(ब) ग्राहकों की

(क) उत्तमर्णों (creditors) की

(३) राम एक महिला व्यवसायी सुनीता के लिए काम करते हैं तो राम ———— हैं।

(अ) एक उद्यमी

(ब) वेतन पर काम करने वाले

(क) एक कुशल कामगार

(४) किसी स्थिति में दूसरों के पहले कार्य करने की क्षमता ———— होती है।

(अ) परस्पर कौशल

(ब) पहल

(क) अटलता

(५) सी.आर.एम. प्रक्रिया ग्राहक ———— के साथ शुरू होती है।

(अ) संशोधन

(ब) अनुसंधान (researching)

(क) खोज (locating)

(ब) 'अ' स्तंभ के शब्दों की 'ब' स्तंभ के शब्दों से उचित जोड़ियाँ मिलाइए : (५)

'अ' स्तंभ	'ब' स्तंभ
(अ) सूचना बॉक्स	(१) १८७२
(ब) सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम	(२) शरीर की भाषा
(क) ग्राहक सूचना तंत्रज्ञान	(३) २०००
(ड) सांकेतिक संवाद	(४) प्रोत्साहन तंत्र
(इ) अनुबंध का कानून	(५) गोपनीय स्वरूप

(क) निम्नलिखित विधान 'सही' हैं या 'गलत', लिखिए : (५)

(१) प्रतिष्ठित व्यापारियों के पास उद्यमशीलता कौशल का अभाव होता है।

(२) सौर और पवन ऊर्जा संयंत्र स्वच्छ ऊर्जा प्रदान करते हैं।

(३) एक उद्यमी को विचारों को वास्तविकता में बदलने में सक्षम होना चाहिए।

(४) ग्राहक अभिप्राय (feedback) ग्राहक की राय लेने का माध्यम नहीं हो सकता।

(५) एरिका पाम और रबर जैसे पौधे हवा से हानिकारक प्रदूषक अवशोषित नहीं करते।

(ड) निम्नलिखित प्रश्नों के 'एक' वाक्य में उत्तर लिखिए : (५)

(१) मौखिक संवाद क्या है?

(२) NAPCC का पूर्ण रूप लिखिए।

(३) खुदरा विक्रेता का कार्य कौन सा है?

(४) PHEV का पूर्ण रूप लिखिए।

(५) बिक्री सहयोगी का कार्य क्या होता है?

प्र. २. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के संक्षेप में उत्तर दीजिए : **[१२]**

(१) थोक व्यापारी को प्रदान की जाने वाली सेवाओं को स्पष्ट कीजिए।

(२) बातचीत (negotiation) के लाभ लिखिए।

(३) संघ कार्य की विशेषताएँ लिखिए।

(४) सेवा में बदलाव का व्यवसाय पर प्रभाव लिखिए।

(५) सक्रिय श्रवण अर्थात् क्या?

(६) खुदरा बिक्री सहयोगी की विशेषताएँ लिखिए।

प्र. ३. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में लिखिए : **[१२]**

(१) कार्य स्थल पर पुरुष कर्मचारियों को क्या सावधानियाँ बरतनी चाहिए?

(२) संघ कार्य के लाभ लिखिए।

(३) व्यवसाय में ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार करेंगे?

(४) परिवर्तन की हानियों को लिखिए।

(५) परिणाम अभिमुखता उदाहरण सहित स्पष्ट कीजिए।

(६) पुनरावृत्ति (repeated) ग्राहक सेवा समस्या को कैसे हल करेंगे?

प्र. ४. निम्नलिखित में से किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर विस्तार से लिखिए : **[१२]**

(१) सक्रिय श्रवण के चरण क्या हैं?

(२) स्प्रेडशीट (spreadsheet) की सुरक्षा के लिए क्या कदम उठाने चाहिए?

(३) ग्राहकों की समस्याओं को हल करने के लिए अभिप्राय प्राप्त करने की पद्धति कौन सी है?

(४) ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया स्पष्ट कीजिए।

(५) संवाद प्रक्रिया के विषय में जानकारी लिखिए।

प्र. ५. निम्नलिखित किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर विस्तार से लिखिए : **[१२]**

(१) व्यक्तित्व विकार को दूर करने के चरण लिखिए।

(२) ग्राहक अभिप्राय क्या है? उसका महत्त्व लिखिए।

(३) टेक्स्ट स्टाईल और फॉन्ट साईज़ कैसे बदलेंगे?

(४) एक संगठित तरीके से समस्याओं से निपटने के नियम स्पष्ट कीजिए।

(५) ग्राहकों की समस्याओं की सूची बनाएँ।

प्र. ६. (अ) निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई एक): (६) **[१२]**

(१) ग्राहक संबंध प्रबंधन CRM के घटकों को स्पष्ट कीजिए।

(२) ग्राहकों के अभिप्राय को दूसरों तक कैसे पहुँचाएँगे? विस्तार से लिखिए।

(ब) निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई एक): (६)

(१) प्रदान की गई सेवा के विषय में ग्राहकों के अभिप्राय प्राप्त करने के मार्ग कौन से हैं?

(२) ग्राहकों की ईमानदारी बढ़ाने और व्यवसाय में उनको बनाएँ रखने के लिए किन बिंदुओं पर विचार करना चाहिए?

◆◆◆