

**Term - II (Level - I)**

**Class – 9th**

**Subject – Retail**

**Time : 3 hours**

**M.M. : 40**

- (i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.  
परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।
- (ii) Marks allotted to each question are indicated against it.  
प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**विशेष निर्देश (Special Instructions) :-**

- (i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.  
प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।
- (ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.  
उत्तर-पुस्तिक के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।
- (iii) All questions are compulsory.  
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- (iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.  
उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

- (v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 60-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20-40 शब्दों में एवं 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 60-90 शब्दों में दीजिए।

**Q.1. Answer the following questions :**

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) Material handling equipments are :

- (i) Bag (ii) Trolley  
(iii) Forklift (iv) All of the above

सामग्री संचालन के उपकरण हैं :

- (1) बैला (2) ट्राली  
(3) फोर्कलिफ्ट (4) उपरोक्त सभी

- (b) Tangible products are :

- (i) Book  
(ii) Car  
(iii) Mobile application  
(iv) Both (a) and (b)

दुर्जीबल उत्पाद है :

- (1) फिताब (2) कार  
(3) मोबाइल एप्लीकेशन (4) (1) और (2) दोनों
- (c) The full form of EFTPOS is :
- (i) Electronic funds transferred at point of sale  
(ii) Easy funds transferred at point of sale  
(iii) Electronic funds transport at point of sale  
(iv) None of these
- EFTPOS का पूरा नाम है ?
- (1) इलेक्ट्रोनिक फण्डस ट्रांसफरर्ड ऐट प्वाइंट ऑफ सेल  
(2) इजी फण्डस ट्रांसफरर्ड ऐट प्वाइंट ऑफ सेल  
(3) इलेक्ट्रोनिक फण्डस ट्रांसपोर्ट ऐट प्वाइंट ऑफ सेल  
(4) इनमें से कोई नहीं
- (d) What is the full form of CNG ?  
CNG का पूरा नाम क्या है ?
- (e) Which is not an element of good customer services ?
- (i) Communication skills  
(ii) Art of listening to customers  
(iii) Argument with customer  
(iv) None of these

इनमें से कौन सा अच्छी ग्राहक सेवाओं का एक तत्व नहीं है ?

- (1) संचार कौशल  
(2) ग्राहकों को सुनने की कला  
(3) ग्राहकों के साथ बहस  
(4) इनमें से कोई नहीं

Q.2. Answer the following questions : 10 × 2 = 20

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) What do you understand by delivery note ?  
डिलीवरी नोट से आप क्या समझते हो ?
- (b) Write a note on customer services.  
ग्राहक सेवा पर एक टिप्पणी लिखें।
- (c) What is entrepreneurship ?  
उद्यमिता क्या है ?
- (d) What is the meaning of customer expectation?  
ग्राहक अपेक्षा का क्या अर्थ है ?
- (e) What are the basic needs of customers ?  
ग्राहकों की बुनियादी जरूरतें क्या हैं ?
- (f) What is green skills ?  
ग्रीन स्किल्स क्या है ?

- (g) What is pollution ? Write the names of types of pollution.  
प्रदूषण क्या है ? इसके प्रकारों के नाम लिखिए।
- (h) Differentiate between customer and consumer.  
ग्राहक और उपभोक्ता में अंतर लिखें।
- (i) What are the precautions to be taken by female staff at workplace ?  
कार्यालय में महिला कर्मचारियों को क्या-क्या सावधानियाँ बरतनी चाहिए ?
- (j) What is internal packing note ?  
आंतरिक पैकिंग नोट क्या है ?

Q3. Answer the following questions : 5 × 3 = 15

- (a) What is stock level ? Explain its different types.  
भण्डारण स्तर क्या है ? इसके विभिन्न प्रकारों का वर्णन करें।
- (b) What are the elements of customer services?  
ग्राहक सेवाओं के क्या तत्व होते हैं ?
- (c) Explain the qualities of a successful entrepreneur.  
एक सफल उद्यमी के गुणों का वर्णन करें।

- (d) What are the customer expectations from retailer ?  
ग्राहक की रिटेलर से क्या अपेक्षाएँ होती हैं ?
- (e) Write a note on the following :  
(i) Floor plan  
(ii) Procedure for checking stock levels  
निम्नलिखित पर एक टिप्पणी लिखें :  
(1) फ्लोर योजना  
(2) भण्डारण स्तर पर जाँच करने की प्रक्रिया

**Term - II (Level - II)**  
**Class – 10th**  
**Subject – Retail**

**Time : 3 hours**

**M.M. : 40**

- (i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.  
परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।
- (ii) Marks allotted to each question are indicated against it.  
प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**विशेष निर्देश (Special Instructions) :-**

- (i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.  
प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।
- (ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.  
उत्तर-पुस्तिक के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।
- (iii) All questions are compulsory.  
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- (iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.  
उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

- (v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 6-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20-40 शब्दों में एवं 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 60-90 शब्दों में दीजिए।

Q.1. Answer the following questions : 5 × 1 = 5

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) The full form of WHO is :
- (i) World health organization  
(ii) Word health orientation  
(iii) World high organization  
(iv) None of these
- WHO का पूरा नाम है :
- (1) वर्ल्ड हैल्थ आर्गनाइजेशन  
(2) वर्ल्ड हैल्थ ओरिएंटेशन  
(3) वर्ल्ड हाइ आर्गनाइजेशन  
(4) इनमें से कोई नहीं

- (b) The sources of setting goals in team work are :
- Management philosophy
  - Customer requirement and feedback
  - Market trends
  - All of the above
- टीम वर्क में लक्ष्य निर्धारित करने के स्रोत हैं :
- प्रबंधन दर्शन
  - ग्राहक की आवश्यकता और प्रतिक्रिया
  - बाजार के रुझान
  - उपरोक्त सभी
- (c) Employees rights at the workplace are :
- Basic rights
  - Right to privacy
  - Right to equality
  - All of the above
- कार्यस्थल में कर्मचारियों के अधिकार हैं :
- मूल अधिकार
  - निजता का अधिकार
  - समानता का अधिकार
  - उपरोक्त सभी

- (d) The word 'Pollution' is derived from the word of which language ?
- Latin
  - German
  - English
  - French
- 'Pollution' शब्द कौन सी भाषा के शब्द से लिया गया है ?
- लैटिन
  - जर्मन
  - अंग्रेजी
  - फ्रांसीसी
- (e) An example of service based business is :
- Salon
  - Products selling
  - Both (i) and (ii)
  - None of these
- सेवा आधारित व्यापार का एक उदाहरण है :
- सैलून
  - उत्पादों की बिक्री
  - (1) व (2) दोनों
  - इनमें से कोई नहीं
- Q.2. Answer the following questions : 10 × 2 = 20
- निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :
- What is PPE ?  
PPE क्या है ?
  - What is harassment ? Explain.  
उत्पीड़न क्या है ? वर्णन करें।
  - Write the difference between health and hygiene.  
स्वास्थ्य और स्वच्छता में अंतर लिखें।

- (d) Explain the practices of a good housekeeping.  
 एक अच्छी गृहव्यवस्था के अभ्यासों का वर्णन करें।
- (e) What is entrepreneurship ?  
 उद्यमिता क्या है ?
- (f) What are the skills required for achieving goals ?  
 लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कौन से कौशल आवश्यक हैं ?
- (g) Define shrinkage.  
 संकोचन को परिभाषित करें।
- (h) What are potential hazards and risks in retail business ?  
 रिटेल व्यापार में संभावित जोखिम और खतरों क्या हैं ?
- (i) What are the safety measures while using pallet jack and fork lift ?  
 पैलेट जैक और फोर्कलिफ्ट का उपयोग करते समय सुरक्षा के कौन से उपाय हैं ?
- (j) What are the safety tips for handling money in retail business ?  
 खुदरा व्यापार में पैसे संभालने के लिए सुरक्षा के पहलू क्या हैं ?

Q3. Answer the following questions : 5 × 3 = 15  
 निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) What is fire extinguisher ? Explain the steps for using it.  
 अग्निशामक यंत्र क्या है ? इसे इस्तेमाल करने के चरणों का वर्णन करें।
- (b) What is team work ? What is the importance of team work in an organization ? Explain.  
 टीमवर्क क्या है ? संगठन के भीतर टीमवर्क का महत्त्व क्या है ? वर्णन करें।
- (c) What are natural resources ? Explain the types of natural resources.  
 प्राकृतिक संसाधन क्या हैं ? इनके प्रकारों का वर्णन करें।
- (d) What is the measuring of an enterprise ? Explain the characteristics of entrepreneurship.  
 उद्यम का क्या अर्थ है ? उद्यमिता की विशेषताओं का वर्णन करें।
- (e) How theft and shoplifting is prevented in retail store ? Explain.  
 रिटेल स्टोर में चोरी और उठाईगिरी को कैसे रोका जाता है ? वर्णन करें।

**Term - II (Level - III)**

**Class – 11th**

**Subject – Retail**

**Time : 3 hours**

**M.M. : 40**

- (i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.  
परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।
- (ii) Marks allotted to each question are indicated against it.  
प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**विशेष निर्देश (Special Instructions) :-**

- (i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.  
प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।
- (ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.  
उत्तर-पुस्तिक के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।
- (iii) All questions are compulsory.  
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

(iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.  
उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

(v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 60-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20-40 शब्दों में एवं 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 60-90 शब्दों में दीजिए।

Q.1. Answer the following questions : 5 × 1 = 5

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) The ways of providing product information are :
- (i) Product videos
  - (ii) E-mail
  - (iii) Banner and poster
  - (iv) All of the above
- उत्पाद की जानकारी प्रदान करने के तरीके हैं :
- (1) उत्पाद वीडियो
  - (2) ई-मेल
  - (3) बैनर और पोस्टर
  - (4) उपरोक्त सभी

- (b) Full form of CSA is :
- Customer service associate
  - Consumer service associate
  - Common service associate
  - None of these
- CSA का पूरा नाम है :
- कस्टमर सर्विस एसोसिएट
  - कन्स्यूमर सर्विस एसोसिएट
  - कॉमन सर्विस एसोसिएट
  - इनमें से कोई नहीं
- (c) Some risks which turn into emergencies at retail store include :
- Gas leaks
  - Explosion
  - Equipment failure
  - All of the above
- खुदरा स्टोर में कुछ जोखिम जो आपातस्थिति में बदल जाते हैं शामिल हैं :
- गैस रिसाव
  - विस्फोट
  - उपकरण विफलता
  - उपरोक्त सभी

- (d) The ways to motivate customers to buy are:
- Promote positivity
  - Inform the customer
  - Improve brand image
  - All of the above
- ग्राहकों को खरीदारी के लिए प्रेरित करने के तरीके हैं :
- सकारात्मकता को बढ़ावा
  - ग्राहक को सूचित करना
  - ब्रांड छवि में सुधार
  - उपरोक्त सभी
- (e) Choose the correct spelling :
- सही वर्तनी चुनें :
- Environment
  - Enverment
  - Envirnment
  - Envarnment
- Q.2. Answer the following questions : 10 × 2 = 20
- निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :
- What is an entrepreneur ?  
उद्यमी क्या है ?
  - Why do customer need product informations?  
ग्राहकों को उत्पाद की जानकारी की आवश्यकता क्यों होती है ?

- (c) What is green economy ?  
हरित अर्थव्यवस्था क्या है ?
- (d) Define customer motivation.  
ग्राहक प्रेरणा को परिभाषित करें।
- (e) What is the post sales service support ?  
बिक्री के बाद की सेवा समर्थन क्या है ?
- (f) What is safety ?  
सुरक्षा क्या है ?
- (g) Write a note on ergonomics.  
श्रमदक्षता शास्त्र पर एक टिप्पणी लिखें।
- (h) How should a retailer deal with risk ?  
एक खुदरा विक्रेता को जोखिम से कैसे निपटना चाहिए?
- (i) What is Swachh Bharat abhiyan ?  
स्वच्छ भारत अभियान क्या है ?
- (j) What are customer service standard ?  
ग्राहक सेवा मानक क्या हैं ?

Q3. Answer the following questions : 5 × 3 = 15

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) What are the steps involved in personalised sales service ?

व्यक्तिगत बिक्री सेवा में शामिल कदम क्या है ?

- (b) Explain the various types of risks in a retail organization.  
एक रिटेल संगठन में विभिन्न प्रकार के जोखिमों का वर्णन करें।
- (c) What do you mean by customer information?  
What are ways of maintaining customer information ? What are the benefits for maintaining records of customer information?  
ग्राहक सूचना से आप क्या समझते हो ? ग्राहक जानकारी को बनो रखने के तरीके क्या है ? ग्राहक जानकारी कार्ड बनाए रखने के क्या लाभ हैं ?
- (d) Explain the stakeholders in green economy.  
हरित अर्थव्यवस्था में हितधारकों का वर्णन करें।
- (e) What is emergency ? And also explain action plan for emergency.  
आपातकाल क्या है ? और आपातकाल के लिए कार्य योजना की व्याख्या भी करें।

**Term - II (Level - III)**

**Class – 12th**

**Subject – Retail**

**Time : 3 hours**

**M.M. : 40**

- (i) Candidates are required to give answers in their own words as far as practicable.  
परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।
- (ii) Marks allotted to each question are indicated against it.  
प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**विशेष निर्देश (Special Instructions) :-**

- (i) While answering questions, you must indicate on your answer book the same question no. as appears in your question paper.  
प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।
- (ii) Do not leave blank page/pages in your answer book.  
उत्तर-पुस्तिक के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़िए।
- (iii) All questions are compulsory.  
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

(iv) Answers should be brief and to the point in answer-sheet.  
उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

(v) Answer the questions of 01 mark in one word or one line, 2 marks in 20 to 40 words, 3 marks in 60-90 words.

1 अंक के प्रश्नों के उत्तर 1 शब्द या पंक्ति में 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 20-40 शब्दों में एवं 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 60-90 शब्दों में दीजिए।

Q.1. Answer the following questions : 5 × 1 = 5

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) Ways of getting customers feedback are :
- (i) Talking to customers and feedback form
- (ii) Call customer regularly and customer survey
- (iii) Both (i) and (ii)
- (iv) None
- ग्राहकों की प्रतिक्रिया जानने के तरीके हैं :
- (1) ग्राहकों से बात करना और फीडबैक फार्म
- (2) ग्राहकों से नियमित रूप से बात करना और ग्राहक सर्वे
- (3) उपरोक्त दोनों
- (4) कोई नहीं

(b) Which method will help for expansion business in other geographical areas ?

- (i) Social Media
- (ii) Talking to cutomers
- (iii) Survey organizations
- (iv) All of the above

अन्य भौगोलिक क्षेत्रों में व्यवसाय के विस्तार में कौन सी विधि सहायक होगी ?

- (1) सोशल मीडिया
- (2) ग्राहकों से बात करना
- (3) सर्वेक्षण संगठन
- (4) उपरोक्त सभी

(c) Time Management includes :

- (i) Planning
- (ii) Setting goal
- (iii) Team work
- (iv) All of the above

समय प्रबंधन में शामिल है :

- (1) योजना
- (2) लक्ष्य निर्धारण
- (3) टीमवर्क
- (4) उपरोक्त सभी

(d) The services of retailer to customers are :

- (i) Provide credit facility
- (ii) Bring new product

(iii) Good customer service and service improvement

(iv) All of the above

रिटेलर की ग्राहकों के लिए सेवाएँ हैं:

- (1) उधार सुविधा देना
- (2) नए उत्पाद लाना
- (3) अच्छी ग्राहक सेवा और सेवा सुधार
- (4) उपरोक्त सभी

(e) The full form of POS is :

- (i) Point of sale
- (ii) Position of sale
- (iii) Power of sale
- (iv) None of these

POS का पूरा नाम है :

- (1) प्वाइंट ऑफ़ सेल
- (2) पोजीशन ऑफ़ सेल
- (3) पॉवर ऑफ़ सेल
- (4) इनमें से कोई नहीं

Q.2. Answer the following questions : 10 × 2 = 20

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(a) What is customer satisfaction ?

ग्राहक संतुष्टि से क्या अभिप्राय है ?

- (b) What are the services of retailer to whole saler ?  
रिटेलर की थोक विक्रेता के लिए क्या सेवाएँ हैं ?
- (c) What are the skills required for sales associate.  
बिक्री सहयोगी के लिए आवश्यक कौशल क्या हैं।
- (d) Write the difference between health and safety.  
स्वास्थ्य और सुरक्षा में अंतर लिखें।
- (e) What are interpersonal skills.  
पारस्परिक कौशल क्या हैं ?
- (f) What is customer service ?  
ग्राहक सेवा क्या है ?
- (g) How customer feedback is important for retail business ? Explain.  
ग्राहक प्रतिक्रिया रिटेल व्यवसाय के लिए किस प्रकार महत्वपूर्ण है ? वर्णन करें।
- (h) Explain the qualities of a successful entrepreneur.  
एक सफल उद्यमी के गुणों की व्याख्या करें।
- (i) Write a note on green job.  
ग्रीन जॉब पर एक टिप्पणी लिखें।
- (j) What is the meaning of change ?  
बदलाव का क्या अर्थ है ?

Q3. Answer the following questions : 5 × 3 = 15

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (a) Explain the types of changes with diagram in detail.  
बदलाव के प्रकारों का विस्तार से चित्र सहित वर्णन करें।
- (b) What are the rights of employes at workplace? Explain.  
कार्यस्थल में कर्मचारियों के क्या अधिकार हैं ? वर्णन करें।
- (c) What is meaning of teamwork ? Also explain its features.  
टीमवर्क का क्या अर्थ है ? इसकी विशेषताओं का वर्णन भी कीजिए।
- (d) Explain the skills required to complete goals.  
लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक कौशलों का वर्णन करें।
- (e) Write a note on the following :
- (i) Waste management
- (ii) Stress management
- निम्नलिखित पर एक टिप्पणी लिखिए :  
(1) अपशिष्ट प्रबंधन  
(2) तनाव प्रबंधन