

# Code No. 1038

CLASS : 11th (Eleventh)

Series : 11-M/2019

Roll No.

## RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level - 3

[ हिन्दी एवं अंग्रेजी माध्यम ]

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/School Candidates)

समय : 2½ घण्टे ]

[ पूर्णांक : 60

Time allowed : 2½ hours ]

[ Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 38 हैं।

*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 38 questions.*

- प्रश्न-पत्र में सबसे ऊपर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

*The Code No. on the top of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

*Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.*

1038

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।  
*Don't leave blank page/pages in your answer-book.*
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।  
*Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.*
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।  
*Candidates must write their Roll Number on the question paper.*
- कृपया प्रश्नों का उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।  
*Before answering the question, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने दर्शाए गए हैं।

*Marks of each question are indicated against them.*

[ निबन्धात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

1. रिटेल विक्रय प्रक्रिया पर विस्तृत नोट लिखिए। 6  
Write a detailed note on Retail Selling Process.

( 3 )

1038

अथवा

OR

एक अच्छे विक्रयकर्ता के गुणों की व्याख्या कीजिए।

Describe the qualities of a good salesman.

2. ब्राण्ड क्या है ? इसके क्या उद्देश्य हैं ? 6

What is Brand ? What are its objectives ?

अथवा

OR

स्थान मिश्रण क्या है ? इसके तत्त्वों का वर्णन कीजिए।

What is Place-mix ? Discuss its elements.

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

3. गैर-स्टोर रिटेल पर नोट लिखिए। 3  
Write a note on Non-store Retailing.
4. लेबलिंग के प्रकार बताइए। 3  
State the types of labelling.
5. अशाब्दिक सन्देशवाहन का वर्णन कीजिए। 3  
Explain Non-verbal Communication.
6. व्यवसाय में 'उपभोक्ता सम्बन्ध प्रबन्ध' (CRM) क्यों जरूरी है ? 3  
Why Customer Relationship Management is needed in business ?

1038

P. T. O.

( 4 )

1038

7. रिटेल में स्वास्थ्य-देखभाल गतिविधियों का वर्णन कीजिए। 3  
Explain Health Care Activities in Retail.
8. खुदरा व्यापार नियोजन को विस्तार से समझाइए। 3  
Discuss Retail Merchandise Planning in detail.

[ अतिलघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

9. संगठित रिटेल क्या है ? 1  
What is Organised Retail ?
10. सुविधाजनक स्टोर का क्या अर्थ है ? 1  
What is the meaning of convenience store ?
11. ई-रिटेलर कौन है ? 1  
Who is E-Retailers ?
12. वैयक्तिक विक्रय से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is meant by personal selling ?
13. रिटेलर के कोई **दो** कार्य बताइए। 1  
State any **two** functions of a Retailer.
14. भारत में रिटेल के विकास के कोई **दो** कारण बताइए। 1  
Mention any **two** reasons of growth in Retail in India.
15. बुनियादी उत्पाद से क्या अर्थ है ? 1  
What is meant by staple merchandise ?

1038

16. ट्रेडमार्क क्या है ? 1  
What is trademark ?
17. पैकेजिंग के कोई **दो** लाभ बताइए। 1  
State any **two** advantages of Packaging.
18. विज्ञापन की परिभाषा दीजिए। 1  
Define Advertising.
19. स्टोर वातावरण क्या है ? 1  
What is store ambience ?
20. भौतिक वितरण से आपका क्या अभिप्राय है ? 1  
What do you mean by Physical distribution ?
21. दृश्य मर्केन्डाइजिंग क्या है ? 1  
What is Visual Merchandising ?
22. रिटेल लोकेशन से आप क्या समझते हैं ? 1  
What do you understand by Retail location ?
23. स्टोर का खाका क्या है ? 1  
What is store layout ?
24. रिटेल में उठाईगीरी से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is meant by shoplifting in Retail ?
25. रिटेल साइनेज का क्या अर्थ है ? 1  
What is the meaning of Retail Signage ?

( 6 )

1038

26. विक्रय संवर्द्धन का कोई **एक** उदाहरण दीजिए। 1  
Give any **one** example of sales promotion.
27. CRM क्या है ? 1  
What is CRM ?
28. वैयक्तिक निखार से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is personal grooming ?

[ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

[ Objective Type Questions ]

29. निम्न में से कौन-सा प्रसन्नता व शान्तिपूर्ण सम्बन्धों की कुंजी है ? 1  
(a) सही दृष्टिकोण (b) निखार  
(c) प्रस्तुतीकरण (d) उपरोक्त सभी  
Which of the following is the key to a happy and peaceful relationship ?  
(a) Right attitude (b) Grooming  
(c) Presentation (d) All of the above
30. निम्न में से कौन-सा पेशे से सम्बन्धित संकट का कारण है ? 1  
(a) आग (b) ऊँचाई पर काम करना  
(c) गीली सतह (d) उपरोक्त सभी  
Which of the following is a source of occupational hazard ?  
(a) Fire (b) Working at height  
(c) Wet surface (d) All of the above

1038

31. तेज चलना किसका चिह्न है ? 1

- (a) उदासी (b) विश्वास  
(c) आक्रमण (d) इनमें से कोई नहीं

Brisk walking is a sign of which ?

- (a) Boredom (b) Confidence  
(c) Aggression (d) None of these

32. GPS का पूरा रूप लिखिए। 1

Write the full form of GPS.

33. EPBAX का पूरा रूप लिखिए। 1

Write full form of EPBAX.

34. नेत्र सम्पर्क अशाब्दिक संचार का एक तरीका है। 1

*सही/ गलत*

Eye contact is a type of Non-verbal communication. **True/False**

35. निम्न में से कौन-सा असंगठित रिटेल का एक प्रारूप है ? 1

- (a) सुविधाजनक स्टोर (b) मॉल  
(c) फल विक्रेता (d) इनमें से कोई नहीं

Which of the following is a form of unorganised Retail ?

- (a) Convenience store (b) Malls  
(c) Fruit vendor (d) None of these

( 8 )

1038

36. EDLP का पूरा रूप लिखिए। 1  
Write full form of EDLP.
37. .... व्यापक संवर्द्धन की एक विधि है। 1  
(विज्ञापन/व्यक्तिगत विक्रय)  
..... is a mass promotional technique.  
**(Advertisement/Personal selling)**
38. निम्न में से कौन-सा लेबल उत्पाद के बारे में ज्यादा जानकारी देता है ? 1
- (a) ब्रांड लेबल (b) ग्रेड लेबल  
(c) विवरणात्मक लेबल (d) इनमें से कोई नहीं
- Which of the following label provide maximum information about the product ?
- (a) Brand label (b) Grade label  
(c) Descriptive label (d) None of these

