

## Code No. 624

CLASS : 9th (Ninth)

Series : 9-M/2018

Roll No.

### RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

### Level - 1

[ 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.*

- 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 उसके सामने दिये गये हैं।  
*Marks are indicated against each question.*
- (iii) प्रश्न संख्या 29, 36, 37 व 38 के लिए सही विकल्प चुनें।  
*Choose the **right** option for Question Nos. 29, 36, 37 & 38.*
- (iv) शेष प्रश्नों के उत्तर उनके अंकों के अनुसार ही दीजिए।  
*Answer the remaining questions according to their marks.*

## [ निबन्धात्मक प्रश्न ]

## [ Essay Type Questions ]

1. संगठित रिटेल एवं असंगठित रिटेल में अन्तर कीजिए। 6  
Differentiate between organized retail and unorganized retail.

अथवा

OR

- अच्छी उपभोक्ता सेवा के तत्वों का वर्णन कीजिए। 6  
Explain the elements of good customer service.

2. एक रिटेल स्टोर की सफाई एवं स्वास्थ्य अनुकूल बनाने के लिए कुछ महत्वपूर्ण तथ्यों का उल्लेख कीजिए। 6  
Discuss some important points for maintaining consistent cleaning and hygiene of a retail store.

अथवा

OR

- उपभोक्ता वस्तुओं के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए। 6  
Explain the different types of consumer goods.

## [ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

## [ Short Answer Type Questions ]

3. प्रभावशाली सम्प्रेषण के किन्हीं **तीन** सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए। 3  
Discuss any **three** principles of effective communication.

( 4 )

624

4. गैर स्टोर रिटेलिंग के विभिन्न प्रारूप क्या है ? 3  
What are the various forms of non-store retailing ?
5. सामग्री संचालन के कोई **तीन** लाभ बताइए। 3  
State any **three** advantages of material handling.
6. प्रश्न शब्द क्या हैं ? उदाहरण देकर समझाइए। 3  
What are the question words ? Discuss with example.
7. ग्राहक से अच्छे सम्बन्ध बनाने के लिए कोई **तीन** तरीके बताइए। 3  
State any **three** ways to build customer rapport.
8. उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले किन्हीं **तीन** घटकों का वर्णन कीजिए। 3  
Explain any **three** factors affecting consumer behaviour.

[ अति लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

9. ब्रांड लेबल क्या है ? 1  
What is a Brand Label ?
10. स्टोर मैनेजर कौन है ? 1  
Who is a Store Manager ?
11. फ्रेंचाइजिंग क्या है ? 1  
What is Franchising ?

624

12. रिटेल परिवहन के साधनों के नाम लिखिए। 1  
Write name of modes of Retail Transportation.
13. सुपुर्दगी नोट क्या है ? 1  
What is delivery note ?
14. जॉब आवेदन क्या है ? 1  
What is job application ?
15. रिज्यूम क्या है ? 1  
What is Resume ?
16. कोई **दो** शब्द लिखिए, जिन्हे हम किसी से मिलने पर प्रयोग करते हैं ? 1  
Write any **two** words use, whenever we greet someone.
17. कोई **दो** गैर-टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं का नाम लिखिए। 1  
Write name of any **two** non-durable consumer goods.
18. अग्निशामक की क्या उपयोगिता है ? 1  
What is the use of fire extinguishers ?
19. किसी एक बड़े भारतीय रिटेलर का नाम बताइए। 1  
State the name of any big Indian Retailer.
20. रिटेलर के **दो** कार्य बताइए। 1  
State **two** functions of a Retailer.
21. पैकेजिंग का कोई **एक** लाभ लिखिए। 1  
Write any **one** advantages of Packaging.

( 6 )

624

22. किन्हीं **दो** सुविधाजनक वस्तुओं का नाम बताइए। 1  
State the name of any **two** convenience goods.
23. फ्यूचर ग्रुप के रिटेल स्टोर का क्या नाम है ? 1  
What is the name of retail store of future group ?
24. दृश्य मर्चेण्डाइजर कौन है ? 1  
Who is a Visual Merchandiser ?
25. उपभोक्ता बिक्री सहायक के लिए क्या योग्यता है ? 1  
What is the qualification for the job of Customer Sales Associate ?
26. साइनेज क्या होता है ? 1  
What is Signage ?
27. स्टोर संचालन सहायक का कोई **एक** कार्य बताइए। 1  
State any **one** function of Store Operation Assistant.
28. अशाब्दिक संचार क्या है ? 1  
What is non-verbal communication ?

[ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

[ Objective Type Questions ]

29. निम्न में से कौन-सा रिटेल स्टोर **नहीं** है ? 1  
(A) रिलायंस फ्रेश (B) मेट्रो  
(C) स्पेन्सर्स (D) बिग बाजार
- Which of the following is **not** a retail store ?  
(A) Reliance fresh (B) Metro  
(C) Spencer's (D) Big Bazar

30. ग्रेड लेबल उत्पाद की गुणवत्ता की जानकारी नहीं देता है।  
**सही/ गलत** 1  
 Grade label do not tell about the quality of the product.  
**True/ False**
31. जॉब हेतु प्रार्थना-पत्र तैयार करना एक कला नहीं है। 1  
**सही/ गलत**  
 Preparing the job application is not an art.  
**True/ False**
32. निम्नलिखित में रिक्त स्थान भरें : 1  
 Fill in the blank of the following :  
 Hello, sir! How ..... you ? (is/am/are)
33. रिटेलिंग उत्पाद वितरण व्यवस्था का ..... कदम है। 1  
 (पहला/मध्यम/अन्तिम)  
 Retailing is the ..... step in the distribution network of the Merchandise. (first/middle/final)
34. स्थान उपयोगिता का उद्देश्य उत्पाद को ..... पर उपलब्ध करवाना है। 1  
 (शोरूम/क्षेत्रीय स्टोर/सुविधाजनक स्थान)  
 Place utility is making the product available at .....  
 (showroom/Regional store/convenience store)
35. उपभोक्ता सहकारी भण्डार एक रिटेल संस्था है। **सही/ गलत** 1  
 A consumer co-operative store is a retail in situation.  
**True/ False**

36. निम्न में से कौन-सी संगठित रिटेल की एक विशेषता है ? 1

- (A) गति (B) आराम  
(C) स्टाइल (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a feature of organized retailing ?

- (A) Speed (B) Comfort  
(C) Style (D) All of the above

37. निम्न में से कौन-सी रिटेल स्टोर की गतिविधि **नहीं** है ? 1

- (A) मर्चेण्डाइजिंग (B) स्टोर संचालन  
(C) कारपोरेट नियोजन (D) सम्भार तन्त्र

Which of the following is **not** an activity of a retail store ?

- (A) Merchandising (B) Store operation  
(C) Corporate planning (D) Logistics

38. निम्न में से कौन-सा रिज्यूम के लिए जरूरी है ? 1

- (A) हस्ताक्षर (B) पता  
(C) योग्यता (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is required for resume ?

- (A) Signature (B) Address  
(C) Qualification (D) All of the above

