

# ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟು (ಎನ್.ಎಸ್.ಕ್ಯೂ.ಎಪ್)

ದ್ವಿತೀಯ ಪಿಯುಸಿ (ಹಂತ 4)

ವಿಷಯ : ರೀಟೈಲ್

ವಿಷಯ ಸಂಕೇತ - 62

ಸಮಯ : 2.15 ಗಂಟೆಗಳು

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 37

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60

ಸೂಚನೆಗಳು:

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯು 37 ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯ ನಿಷ್ಠ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
2. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆರಡಕ್ಕೂ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
3. ಬಲ ಭಾಗದ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿರುವ ಚಿತ್ರವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪತ್ರಿಕೆಗಿಳುತ್ತಿರಿಸಲುಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನೊದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಒಲಗೊಂಡಿದೆ.
5. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಜಾಕೆಟ್ ನಿಂದ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ, ಪರೀಕ್ಷೆಯ ಪ್ರಾರಂಭದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ನೀವು ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಪುಟಗಳು ಹಾಗೇ ಇವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

## ಭಾಗ - ಎ

ಎ. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ ಬರೆಯಿರಿ

1x10=10

1. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲವಲ್ಲ.  
ಎ) ಸೇಲ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್‌ನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ, ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಭೇಟಿ  
ಸಿ) ಸಾಮಾಜಿಕ ಗುಂಪು ಡಿ) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಭೇಟಿ
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.  
ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಗಮನಹರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವಕಾಶಮಾಡಿಕೊಡಿ.  
ಬಿ) ದೂಷಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ.  
ಸಿ) ಸಹಾಯಕ ಮತ್ತು ತೊಂದರೆಗೀಡಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.  
ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವ ಪರಿಹಾರವು ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ವಿನಂತಿಸಿ.
3. ಮಾರಾಟದ ಸಹವರ್ತಿಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.  
ಎ) ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ ಸರಕುಗಳ ಬದಲಿ ಬಿ) ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.  
ಸಿ) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ದೂರುಗಳು ಡಿ) ಜವಾಬ್ದಾರಿ
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಹೊಸದನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಸಂಬಂಧವು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.  
ಎ) ಪರಸ್ಪರಕ್ರಿಯೆ ಬಿ) ಮಾತುಕತೆ  
ಸಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು
5. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರಣಗಳು.  
ಎ) ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬೆಂಬಲ ಬಿ) ಉನ್ನತತಂತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.  
ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕ ವಕೀಲರನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಲು ಬಳಸುವುದು ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಧಾರಣೆಯ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಸಹಾಯಮಾಡಿ.
6. ಮೂರನೇ ಘಟನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದ \_\_\_\_\_  
ಎ) ಕಂಪನಿ ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ  
ಸಿ) ಸರ್ಕಾರ ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವು
7. CRM ಮಾರಾಟದ ನಿರ್ವಹಣೆಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ವರದಿಯೊಂದಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು \_\_\_\_\_  
ಎ) ಮಾರಾಟ ಬಿ) ಖರೀದಿ  
ಸಿ) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಡಿ) ಮೇಲಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ.
8. ಅವನ/ಅವಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು ಮಾಲೀಕರ ಉತ್ತರದಾಯಿತ್ವವಾಗಿದೆ. ಕಾರ್ಮಿಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ \_\_\_\_\_  
ಕೆಲಸದಲ್ಲಿದ್ದರೂ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.  
ಎ) ಹೆಣ್ಣು ಬಿ) ಗಂಡು

- ಸಿ) ತೃತೀಯ ಲಿಂಗಿ
9. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲುತಂಡದ ಕೆಲಸವು ಮುಖ್ಯ  
ಎ) ತರಬೇತಿ  
ಸಿ) ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ
10. ಸಂವಹನವು \_\_\_\_\_ಅನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಕೆಲಸವಾಗಿದೆ.  
ಎ) ತರಬೇತಿ  
ಸಿ) ಜ್ಞಾನ

ಡಿ) ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೂಇಲ್ಲ.

ಬಿ) ಉತ್ಪಾದಕತೆ  
ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

ಬಿ) ಮಾಹಿತಿ  
ಡಿ) ಸಂದೇಶ

ಭಾಗ - ಬಿ

II. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

10 x 2 = 20

11. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ
12. ನಕಾರಾತ್ಮಕತೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.
13. ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಎಂದರೇನು?
14. ಖಾಸಗಿ ನೀತಿಎಂದರೇನು?
15. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಹೇಗೆ?
16. ಮಾರಾಟವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
17. CRM ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಡಿಮೆಮಾಡುತ್ತದೆ?
18. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರಲುಯಾವುದಾದರೂಎರಡು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಕೊಡಿ.
19. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಎಂದರೇನು?
20. ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ?
21. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸೇವೆಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.
22. ಯೋಜಿತವಲ್ಲದ ಬದಲಾವಣೆಎಂದರೇನು?
23. ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಎಂದರೇನು ?

ಭಾಗ - ಸಿ

III. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂಆರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

6 x 3 = 18

24. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನುಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
25. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪರಿಕರಗಳು ಯಾವುವು?
26. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಯಾವುವು?
27. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನುತಲುಪಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
28. ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸಿ.
29. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲುಗ್ರಾಹಕರ ಒಳಹರಿವುಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ
30. ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.
31. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಚಾರ್ಟ್ಅನ್ನು ರಚಿಸಿ.
32. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು?
33. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳ ಸೇವೆ ಮತ್ತುಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ನಡುವಿನ ಅಂತರಕ್ಕೆಕಾರಣವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು?

ಭಾಗ- ಡಿ

IV. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

2 x 6 = 12

34. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು.
35. ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನುತಲುಪಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯುಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನುಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
36. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದಾಗ ನಾವು ಯಾವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ? ವಿವರಿಸಿ.
37. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

# MODEL QUESTION PAPER 2023 - 2024

## NATIONAL SKILLS QUALIFICATION FRAMEWORK (NSQF)

IIPUC (LEVEL-4)

SUBJECT: RETAIL

SUBJECT CODE - 62

Time: 2.15 Hours

Total Number of Questions: 37

Max Marks: 60

### INSTRUCTIONS:

1. This question paper consists of 37 objective and subjective types of questions.
2. Follow the instruction given against both the objective and subjective types of questions.
3. Figure in the right-hand margin indicates maximum marks for the questions.
4. The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading question paper.
5. The question paper has been sealed by reverse jacket you have to cut on the right side to open the paper at the time of commencement of examination. Check whether all the pages of the question paper intact.

### PART - A

#### I. Choose the correct answer

10\*1=10

1. Which one of these is not a source of identifying customer problem by the retailer
  - a) Feedback of sales associate
  - b) Customer Meet
  - c) Social group
  - d) Executives Meet
2. The following is /are not included in steps in dealing with the customer problems
  - a) Pay attention continuously cautiously to what the customer has to & let them resolve
  - b) Make an apology with blaming
  - c) Ask questions in helpful and troubled manner
  - d) Request the customer, what solution would be suitable to them.
3. Sales associate are not responsible for complaints related to \_\_\_\_\_
  - a) Replacements of damaged group
  - b) Sending acknowledgement letter
  - c) Specific product complaint
  - d) Responsibility
4. With the customer helping to establish rapport and begin a new relationship
  - a) Interaction
  - b) Negotiating
  - c) Connecting
  - d) All of the above
5. The reason has to why customer feedback remains important in retail organisation \_\_\_\_\_
  - a) Support to improve a product or service
  - b) Offers the top techniques
  - c) Use to ignore customer advocates
  - d) Helps to progress customer retention
6. Disclosure of customer evidence to a third event requires preceding written accord of the \_\_\_\_\_
  - a) Company
  - b) Customer
  - c) Government
  - d) All of the above
7. CRM comes with management of sales, customer care report and \_\_\_\_\_
  - a) Selling
  - b) Buying
  - c) Marketing
  - d) Sales

8. It is the accountability of the proprietor to safe guard that his/her workers essentially\_\_\_\_\_ workers are protected through at work
- a)Female  
c) Transgender
- b)Male  
d)Both a & b
9. Team work is important to achieve for the following targets\_\_\_\_\_
- a) Training  
c) Engagement
- b) Productivity  
d)All of the above
10. Communication is the job of conveying\_\_\_\_\_
- a) Training  
c) Knowledge
- b) Information  
d)Message

#### PART-B

#### II. ANSWER ANY TEN OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 10X2=20

11. State the sources of identification of customer problem.
12. List two benefits of negotiation.
13. What is an open ended question?
14. What is private policy?
15. How to meet customer expectations?
16. Define Sale.
17. How CRM reduces process time?
18. Give any two reasons for not meeting customer expectation.
19. What do you mean by customer service?
20. Why suggestion boxes used?
21. List the types of retail service.
22. What is unplanned change?
23. What is Team work?

#### PART-C

#### III. ANSWER THE ANY SIX OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 6X3=18

- 24.State the sources of identifying customer problems.
25. What are the customer feedback tools?
26. What are the ways are getting customer fee back.?
27. Write procedure for delivering customer service.
28. Draw a chart of process of communication.
- 29.To improve interaction with customers. List some important tips for service staff to improve customer interaction.
30. Draw a chart containing the impact of change made in service offered by retailer.
31. What are the methods of collection of feedback.?
- 32.Discuss the reason for gap between retailer service and customer expectation.
33. What are the responsibilities of a team member.?

#### PART-D

#### IV. ANSWER THE ANY TWO OF THE FOLLOWING QUESTIONS: 2X6=12

- 34.How to communicate customer feedback?
35. For delivering reliable customer service every organization must follow some procedure. List the procedure.
36. What solution we can offer when customer expectation is not meet? Explain.
37. Explain the behavioral aspects in dealing with customer.