



ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ :											
Registration No. :											

X1 – 2025

ವಿಷಯ ಸಂಕೇತ / Subject Code	62 (NS)
------------------------------	----------------

ರಿಟೇಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ / RETAIL BUSINESS

(Kannada and English Versions)

[ಸಮಯ: 2 ಗಂಟೆ 15 ನಿಮಿಷಗಳು] [ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 37] [ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60]
[Time : 2 Hours 15 Minutes] [Total No. of questions : 37] [Max. Marks : 60]

(Kannada Version)

- ಸೂಚನೆಗಳು :
- ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯು 37 ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಹಾಗೂ ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರಿ.
 - ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಅಂಕಗಳು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿರುವ ಪೂರ್ಣ ಅಂಕಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಷ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿಕೊಳ್ಳಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ.
 - ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಶೇಕಡಾ 50 ಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಭಾಗ-‘ಎ’ ದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಥಮವಾಗಿ ಬರೆದ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ “Employability Skills” ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಆಂಗ್ಲಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಆಂಗ್ಲಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಉತ್ತರಿಸುವುದು.



P.T.O.



ಭಾಗ - ಎ

I. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ ಬರೆಯಿರಿ :

(10 × 1 = 10)

1) Every effective conversation starts with

- | | |
|----------------|--------------|
| a) Reading | b) Listening |
| c) Questioning | d) Writing |

2) This is the short-cut key for 'cut' option in spreadsheet.

- | | |
|-------------|-------------|
| a) Ctrl + C | b) Ctrl + S |
| c) Ctrl + V | d) Ctrl + X |

3) ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯು ಯಾರ ಕಡೆಗೆ ಬೆರಳು ತೋರಿಸಬಾರದು?

- | | |
|-------------|----------------------|
| a) ಉದ್ಯೋಗಿ | b) ಗ್ರಾಹಕ |
| c) ಸಾಲಗಾರರು | d) ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೂ ಅಲ್ಲ |

4) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲನೆಯದು ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಗದರಿದರೂ _____ ರೀತಿ ಮಾಡಬೇಕು.

- | | |
|------------------|-------------|
| a) ಮೇಲ್ಮನವಿ | b) ಆಲಿಸಿ |
| c) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ | d) ಕೂಗುವುದು |

5) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು _____ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a) ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು | b) ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಲು |
| c) ನಿಷ್ಠೆ | d) ದೂರವಾಣಿ |





- 6) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು _____ ನ ಆಸೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬಯಕೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- a) ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ b) ಸಗಟು ವ್ಯಾಪಾರಿ
c) ಗ್ರಾಹಕ d) ನಿಖರತೆ
- 7) ಕಂಪನಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಇತರ _____ ಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
- a) ಸಂಸ್ಥೆ b) ಸರ್ಕಾರ
c) ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು d) ಗ್ರಾಹಕ
- 8) ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವು ತಂತ್ರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- a) ಮಾಹಿತಿ ವಿನಿಮಯ b) ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
c) ಸಂವಹನ d) ನಿರ್ವಹಣೆ
- 9) ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ _____ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- a) ಗ್ರಾಹಕ b) ಪಾಲುದಾರ
c) ಸಾಲಗಾರರು d) ವರದಿ
- 10) ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು _____.
- a) ತಂಡದ ಕೆಲಸ b) ಮಾಲೀಕರು
c) ಸಾಲಗಾರರು d) ದಾಖಲೆ





ಭಾಗ - ಬಿ

II. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : (10 × 2 = 20)

11) What is Stress?

12) List the types of Spreadsheets.

13) ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

14) ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಎಂದರೇನು?

15) ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

16) ಶಾಪಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.



17) CRM ಎಂದರೇನು?

18) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಯಾವುವು?

19) ಗ್ರಾಹಕ ಧಾರಣ ಎಂದರೇನು?

20) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

21) ಸರಿಯಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ ಎಂದರೇನು?

22) ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

23) ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಎಂದರೇನು?



ಭಾಗ - ಸಿ

III. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

(6 × 3 = 18)

24) Write any six different types of Entrepreneurs.

25) How to minimising waste and pollution?

26) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು?

27) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು?

28) ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

29) ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಯಾವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ?

30) ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಭಾವಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

31) ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ?

32) ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಯಾವುವು?

33) ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು?





ಭಾಗ - ಡಿ

IV. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

(2 × 6 = 12)

34) ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

35) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಯಾವುವು?

36) ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸಲಹೆಗಳು ಯಾವುವು?

37) ಸೇಲ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.





(English Version)

- Instructions :**
1. *This question paper consists of 37 objectives and subjective types of questions. Follow the instruction.*
 2. *Figures in the right hand margin indicate maximum marks for the question and the number of question to be attended.*
 3. *The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading the question paper.*
 4. *Question paper is prepared for 60 marks during evaluation marks obtained by the students will be converted into 50%.*
 5. *For PART – ‘A’ questions only the first written answer will be considered for evaluation.*
 6. *This question paper consists of questions related to “Employability Skills”, this questions are given in English version only. Answer these questions in English only.*



PART – A

- I. Choose the correct answer : **(10 × 1 = 10)**

- 1) Every effective conversation starts with
 - a) Reading
 - b) Listening
 - c) Questioning
 - d) Writing
- 2) This is the short-cut key for ‘cut’ option in spreadsheet.
 - a) Ctrl + C
 - b) Ctrl + S
 - c) Ctrl + V
 - d) Ctrl + X
- 3) The retailer should not point their fingers at other
 - a) Employee
 - b) Customer
 - c) Creditors
 - d) None of the above



- 4) The first in negotiating with customers is to _____ them whether they are angry or calm.
- | | |
|------------|-------------|
| a) Appeal | b) Listen |
| c) Respond | d) Shouting |
- 5) The feedback helps to _____ the customers.
- | | |
|------------|--------------|
| a) Retain | b) Loose |
| c) Loyalty | d) Telephone |
- 6) Customer service refers to meeting the desires and wants of a
- | | |
|-------------|---------------|
| a) Retailer | b) Wholesaler |
| c) Customer | d) Accuracy |
- 7) Companies cannot sell the customer data to other.
- | | |
|-----------------|---------------|
| a) Organization | b) Government |
| c) Local bodies | d) Customer |
- 8) Service quality includes strategies, procedure and performance of
- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| a) Exchange information | b) Information system |
| c) Communication | d) Management |
- 9) Database helps in identify the utmost valuable
- | | |
|--------------|----------------|
| a) Customer | b) Stakeholder |
| c) Creditors | d) Report |
- 10) Encourage the sales person and
- | | |
|--------------|-----------|
| a) Team work | b) Owners |
| c) Creditors | d) Record |





PART – B

II. Answer **any ten** of the following questions :

(10 × 2 = 20)

- 11) What is Stress?
- 12) List the types of Spreadsheets.
- 13) Write any two benefits of negotiation.
- 14) What is Suggestion Box?
- 15) Explain Customer Feedback.
- 16) Write any four examples for shopping products.
- 17) What is CRM?
- 18) What are the efforts to improve relationship with customers?
- 19) What is Customer Retention?
- 20) Mention the types of changes in organization.
- 21) What do you mean by demonstration of right skills?
- 22) List the values of a Team Member.
- 23) What do you mean by dress code?



**PART – C**

III. Answer **any six** of the following questions :

(6 × 3 = 18)

24) Write any six different types of Entrepreneurs.

25) How to minimising waste and pollution?

26) How to resolve Customer Service Problems?

27) What are the procedure for delivering Customer Service?

28) List the ways to increase sales.

29) What are the skills need to be strengthened by the service staff?

30) Mention the mechanism for customer influence.

31) How to collect and record Customer's Feedback?

32) What are the impact of change in service on business?

33) What are the responsibilities of team members?





PART – D

IV. Answer **any two** of the following questions :

(2 × 6 = 12)

34) Explain the rules for handling problems in organized way.

35) What are the benefits of feedback to solve customer problems?

36) What are the tips for providing excellent customer service delivery?

37) Explain the skills required for Sales Associate.

