

**ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ**  
**ಕರ್ನಾಟಕ ಶಾಲಾ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮಂಡಳಿ**  
**ಮಾದರಿ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆ - 3**      **2024 -25**  
**ದ್ವಿತೀಯ ಪಿಯುಸಿ (ಹಂತ - 4)**

ವಿಷಯ: ರಿಟೇಲ್

ವಿಷಯದ ಕೋಡ್: 62

ಸಮಯ: 2.15 ಗಂಟೆಗಳು

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ: 37

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು: 60

(ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ)

ಸೂಚನೆಗಳು:

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿನಿಷ್ಠ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
2. ಬಲಗೈ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿರುವ ಚಿತ್ರವು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಹಾಜರಾಗಬೇಕಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಪತ್ರಿಕೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆ ಓದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
4. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು 50% ಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಭಾಗ A ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಭಾಗ - ಎ

I. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ :

10×1=10

1. ಫಾಲೋ ಅಪ್ \_\_\_\_\_ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಮಾರಾಟದ ಸಹವರ್ತಿ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.  
ಎ) ವಿತರಣೆ      ಬಿ) ಪ್ರಚಾರ  
ಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನ      ಡಿ) ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ
2. ಉತ್ಪನ್ನದ ಹಾಳೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿಜೆಟ್ ಉಳಿದಿದೆ.  
ಎ) ಬಳಕೆದಾರರ ಧ್ವನಿ      ಬಿ) ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ  
ಸಿ) ಕಂಪಿಲ್      ಡಿ) ಫೇಸ್ಬುಕ್
3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲನೆಯದು ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಗದರಿದರೂ \_\_\_\_\_ ರೀತಿ ಮಾಡಬೇಕು.  
ಎ) ಮೇಲ್ಮನವಿ      ಬಿ) ಆಲಿಸಿ  
ಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ      ಡಿ) ಕೂಗುವುದು
4. ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯು ಇದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.  
ಎ) ಮಾಹಿತಿ      ಬಿ) ವ್ಯವಸ್ಥೆ  
ಸಿ) ಸಂವಹನ      ಡಿ) ನಿರ್ವಹಣೆ
5. ಗ್ರಾಹಕರು \_\_\_\_\_ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಖರೀದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.  
ಎ) ಶಾಪಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು      ಬಿ) ಅನುಕೂಲಕರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು  
ಸಿ) ವಿಶೇಷ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು      ಡಿ) ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ನಮಗೆ \_\_\_\_\_ ಮಾಡಬಹುದು.  
ಎ) ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್      ಬಿ) ವಿಚಾರಣೆಗಳು  
ಸಿ) ಆದೇಶ ರೂಪಗಳು      ಡಿ) ದೂರುಗಳು
7. ಅನೇಕ ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು \_\_\_\_\_ ನಿಗದಿತ ಪ್ರದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಬುಕ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಟ್ರಾಫಿಕ್ ಭಾಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹೊಂದಿವೆ.  
ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ      ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಕ್ಸ್  
ಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು      ಡಿ) ಸಮೀಕ್ಷೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
8. ಭಯದಿಂದ ಮಾತ್ರ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ಸ್ಥಳಾಕೃತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ  
ಎ) ಪ್ರಮುಖ ನ್ಯೂನತೆಗಳು      ಬಿ) ಇತರ ನ್ಯೂನತೆಗಳು  
ಸಿ) ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು      ಡಿ) ಇತರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು

9. ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಳದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿವೃತ್ತಿ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಮಾದರಿ ಅನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಎ) ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ

ಬಿ) ಗ್ರಾಚ್ಯುಟಿ

ಸಿ) ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಭವಿಷ್ಯ ನಿಧಿ

ಡಿ) ಹರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

10. ಚಿಲ್ಲರೆ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಟ್ಟದ ಟೀಮ್‌ವರ್ಕ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದು

ಎ) ಉತ್ಪಾದಕತೆ

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಸಿ) ತರಬೇತಿ

ಡಿ) ನಿಶ್ಚಯದ

### ಭಾಗ - ಬಿ

II. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತುಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)

10x2=20

11. ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಎಂದರೇನು?
12. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತೀರಿ.
13. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುವುದರ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.
14. ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಎಂದರೇನು?
15. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
16. E-CRM / ಇ-ಸಿ ಆರ್ ಎಮ್ ಎಂದರೇನು?
17. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
18. ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಎಂದರೆ ಯಾರು?
19. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿಗುವ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
20. ಸೇವೆ ವಿತರಣೆ ಎಂದರೇನು?
21. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.
22. ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರ ಉಡುಗೆ ಯಾವ ರೀತಿ ಇರಬೇಕು ?
23. ಬೆದರಿಸುವುದರ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡಿ.

### ಭಾಗ - ಸಿ

III. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಆರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)

6x3=18

24. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಗಡಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬರುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
25. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು.
26. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
27. ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು ಯಾವುವು.
28. ಸಿ ಆರ್ ಎಂ/ CRM ಅನುಷ್ಠಾನದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
29. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು ಯಾವುವು ?
30. ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ರೀತಿಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
31. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸುವ ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
32. ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
33. ಪುರುಷ ಮತ್ತು ಮಹಿಳಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತಮ್ಮ ನೋಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

### ಭಾಗ - ಡಿ

IV. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)

2x6=12

34. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸರಕುಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
35. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹಿಸುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
36. ಸಿ ಆರ್ ಎಂ/ CRM ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
37. ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

**GOVERNAMENT OF KARNATAKA**  
**KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSESSMENT BOARD**  
**MODEL QUESTION PAPER-3     2024-25**  
**II PUC (LEVEL—4)**

**SUBJECT: RETAIL**

**SUBJECT CODE - 62**

**Time: 2.15 Hours**

**Total Number of Questions: 37**

**Max Marks: 60**

---

(ENGLISH VERSION)

**INSTRUCTIONS:**

- 1. This question paper consists of objective and subjective types of questions. Follow the instructions.*
- 2. Figure in the right-hand margin indicates maximum marks for the questions and the number of questions 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 question paper.*
- 4. Question paper is prepared for 60 marks during evaluation marks obtained by the students will be converted in to 50%.*
- 5. For part 'A' questions only the first written answer will be considered for evaluation.*

**PART - A**

**I. Choose the correct answer**

**10x1=10**

1. Sales associate are responsible for correcting follow up \_\_\_\_\_ mistakes.
  - a) Delivery
  - b) Promotional
  - c) Product
  - d) Rectification
2. Following is remaining a widget for gathering feedback on product sheets is.
  - a) User voice
  - b) Suggestion box
  - c) Kampyle
  - d) Face book
3. The first in negotiating with customers is to \_\_\_\_\_ them whether they are angry or clam.
  - a) Appeal
  - b) Listen
  - c) Respond
  - d) Shouting
4. Service qualities include strategies, procedures and performance on.
  - a) Information
  - b) System
  - c) Communicating
  - d) Management
5. The customers are not taking too much time to purchase of \_\_\_\_\_ products.
  - a) Shopping products
  - b) Convenience products
  - c) Specialty products
  - d) Owned products
6. Retailers can us \_\_\_\_\_ to gather and store customer information.
  - a) Warranty
  - b) Enquiries
  - c) Order forms
  - d) Complaints
7. Many retail organizations have \_\_\_\_\_ for scheduled display either close the checkout or by extra high traffic parts.
  - a) Customer service
  - b) Customer box
  - c) Response cards
  - d) Survey organizations
8. Following are the topographies which received negative response only by a scare
  - a) Key flaws
  - b) Other flaws
  - c) Key strengths
  - d) Other strengths

9. Following is a superannuation benefits pattern that is existing to all salaried workforces.
- |                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| a) Health & Safety          | b) Gratuity           |
| c) Employees provident fund | d) Maternity benefits |
10. Retail work requires a tall level of teamwork to make the most of.
- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| a) Productivity | b) Customer service |
| c) Training     | d) Engagement       |

### **PART – B**

#### **II. Answer the following questions (Answer any Ten)**

**10x2=20**

11. What is an open ended question?
12. How do you handle the customer problems?
13. Give the meaning of reassuring customer.
14. What is service culture?
15. Write the meaning of customer feedback.
16. What do you mean by E-CRM?
17. Define customer expectations.
18. Who is receiver?
19. List any four services by the retailer to customer.
20. What is service distribution?
21. Give the meaning of social media.
22. How retail workers should dress in retail store.
23. Give the meaning of bullying.

### **PART - C**

#### **III. Answer the following questions (Answer any Six)**

**6x3=18**

24. Mention any six problems taken by the customer to the store.
25. What are methods to get feedback on solving customer problem?
26. List the points to improving reliability of customer services.
27. What are the tips for providing excellent customer service on delivery?
28. Write the benefits of CRM implementation.
29. What are the reasons for not meeting customer expectation?
30. Explain any their types of changes.
31. Discuss some strategies that are analyzing and interpreting customer feedback.
32. Mention the impact of change in service on business.
33. List the precautions taken by male and female staff regarding their appearance.

### **PART - D**

#### **IV. Answer the following questions (Answer any Two)**

**2x6=12**

34. Explain the types of product or goods.
35. Briefly explain the way to communicate customer feedback with others.
36. Discuss the steps in CRM process.
37. Mention the skills & knowledge required for a Sales associate.