

रोल नं.  
Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 7 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 23 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 7 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 23 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

**खुदरा सेवाएँ**

**RETAIL SERVICES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

### सामान्य निर्देश :

- (i) यह प्रश्न-पत्र चार खण्डों में विभाजित है ।
- (ii) खण्ड क में एक-एक अंक वाले छः बहुविकल्पीय प्रश्न हैं । इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iii) खण्ड ख में दो-दो अंकों वाले छः छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iv) खण्ड ग में तीन-तीन अंकों वाले चार छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) खण्ड घ में पाँच-पाँच अंकों वाले सात प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं छः प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

### General Instructions :

- (i) This question paper is divided into **four** sections.
- (ii) Section **A** contains **Six** multiple choice questions carrying one mark each. Answer all these questions.
- (iii) Section **B** contains **Six** short answer type questions carrying two marks each. Answer all these questions.
- (iv) Section **C** contains **Four** short answer type questions carrying three marks each. Answer all these questions.
- (v) Section **D** contains **Seven** questions carrying five marks each. Answer any **Six** of these questions.

### खण्ड क

### SECTION A

बहुविकल्पीय प्रश्न :

1×6=6

Multiple Choice Questions :

1. निम्नलिखित में से कौन-सा सामान्य खुदरा माल-विक्रेताओं का एक प्रकार **नहीं** है ?
- (क) बट्टा व्यापार की दुकानें
  - (ख) विशिष्ट वस्तुओं की दुकानें
  - (ग) वर्गीकृत विशेषज्ञ
  - (घ) सार्वजनिक लिमिटेड कम्पनी

Which of the following is **not** a type of General Merchandise Retailer ?

- (a) Discount Stores
- (b) Specialty Stores
- (c) Category Specialists
- (d) Public Limited Company

2. निम्नलिखित में से एक ग्राहक के साथ उपयोग की जाने वाली प्रणाली की पहचान कीजिए :

- (क) बार कोडिंग तथा स्केनर
- (ख) क्रेडिट कार्ड
- (ग) इंटरनेट
- (घ) उपर्युक्त सभी

Identify a customer interfacing system from the following :

- (a) Bar coding and scanners
- (b) Credit cards
- (c) Internet
- (d) All of the above

3. निम्नलिखित में से किसको विक्रेता **नहीं** माना जाएगा ?

- (क) बैंक
- (ख) महाविद्यालय
- (ग) ड्राई क्लीनर्ज
- (घ) एक मॉल में गहने का एक कियोस्क

Which of the following is **not** considered as a service retailer ?

- (a) Bank
- (b) Colleges
- (c) Dry cleaners
- (d) A jewellery kiosk in a mall

4. ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, एक खुदरा व्यापारी के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा महत्वपूर्ण है ?

- (क) स्थान
- (ख) मूल्यनिर्धारण प्रणाली
- (ग) पदोन्नति प्रणाली
- (घ) स्टोर कर्मचारी

Which of the following is the key for a retailer to attract customers ?

- (a) Location
- (b) Pricing system
- (c) Promotion system
- (d) Store personnel

5. व्यवस्थापक विक्रेता का मुख्य कार्य है

- (क) साइट और स्थान का प्रबंधन
- (ख) एकत्र करना
- (ग) परिवहन
- (घ) नेतृत्व

The main function of an administrator merchandiser is

- (a) Managing site and location
- (b) Assembling
- (c) Transportation
- (d) Leadership

6. खाद्य बिक्री में शामिल **नहीं** है

- (क) रेस्टोरेंट्स
- (ख) किराना स्टोर
- (ग) आइसक्रीम की दुकानें
- (घ) जूते की दुकानें

Food merchandising does **not** consist of

- (a) Restaurants
- (b) Grocery stores
- (c) Ice-cream parlours
- (d) Footwear stores

**खण्ड ख**  
**SECTION B**

इस खण्ड में दो-दो अंकों के छोटे उत्तर वाले छः प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 2×6=12

*This section contains **six** short answer type questions carrying two marks each.  
Answer all the questions.*

7. प्रभावी दृश्य बिक्री के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।

State any two benefits of effective visual merchandising.

8. विशेष विक्रय अधिकार (फ्रैंचाइजिंग) क्या है ?

What is franchising ?

9. दुकान प्रदर्शन के विभिन्न तरीकों की सूची बनाइए।

List the ways in which store display can be done.

10. इवेंट प्रबंधन की प्रमुख श्रेणियों को सूचीबद्ध कीजिए।

Enumerate the major categories of event management.

11. डाटा खनन और भंडारण का क्या अर्थ है ?

What is meant by data mining and warehousing ?

12. खुदरा व्यापारियों के लिए ई-विपणन के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।

State any four benefits of E-marketing for retailers.

**खण्ड ग**  
**SECTION C**

इस खण्ड में तीन-तीन अंकों के छोटे उत्तर वाले **चार** प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 3×4=12

*This section contains **four** short answer type questions carrying three marks each. Answer all the questions.*

13. खुदरा व्यापार सूचना प्रणाली के मुख्य गुणों को संक्षेप में समझाइए।  
Explain briefly the major attributes of Retail Information System.
14. एक फुटकर व्यापारी के लिए विपणन अनुसंधान के महत्व का संक्षेप में वर्णन कीजिए।  
Describe briefly the importance of marketing research for a retailer.
15. टेली-विपणन के प्रभावी उपयोग के लिए किन्हीं तीन दिशा-निर्देशों का सुझाव दीजिए।  
Suggest any three guidelines for the effective use of Tele-marketing.
16. ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए फुटकर विक्रेता द्वारा अपनाए जाने वाले विभिन्न तरीकों को संक्षेप में समझाइए।  
Briefly explain the various ways which can be used by a retailer to attract customers.

**खण्ड घ**  
**SECTION D**

इस खण्ड में पाँच-पाँच अंकों वाले **सात** प्रश्न हैं। इनमें से किन्हीं **छः** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 5×6=30

*This section contains **seven** questions carrying five marks each. Answer any **six** of these questions.*

17. “एक प्रसन्न ग्राहक एक सफल खुदरा व्यापार का सार है।” क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।  
“A happy customer is the essence of a successful retail business.” Do you agree? Give reasons in support of your answer.
18. विभिन्न प्रकार की अनुसंधान तकनीकों को संक्षेप में समझाइए।  
Briefly explain the various kinds of research techniques.

19. “स्टोर रख-रखाव एक तरह से ग्राहकों को आकर्षित करने का एक तरीका है ।” इस कथन की उपयुक्त सहायक उत्तरों से पुष्टि कीजिए ।  
“Store maintenance is the way to attract customers.” Justify this statement with valid supportive answers.
20. बिंदु बिक्री प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को संक्षेप में समझाइए ।  
Explain briefly the steps in the process of point-of-sale.
21. ‘सुमित विभागीय स्टोर्स’, एक खुदरा शृंखला, ई-रिटेलिंग में एक उद्यम योजना बना रहे हैं । ‘सुमित विभागीय स्टोर्स’ को उपलब्ध होने वाले ई-रिटेलिंग के लाभों की विवेचना कीजिए ।  
‘Sumit Departmental Stores’, a retail chain, is planning a venture into e-retailing. Discuss the advantages of e-retailing that will be available to Sumit Departmental Stores.
22. एक बड़े इवेंट प्रबंधन संगठन (कम्पनी) के मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में आपको एक भव्य व्यापार शिखर सम्मेलन का आयोजन करना है । इस आयोजन (इवेंट) के लिए आवश्यक प्रलेखों का वर्णन कीजिए ।  
As the C.E.O. of a big event management company you have to organize a grand business summit. Describe the documents that will be required to conduct this event.
23. “इंटरनेट के माध्यम से व्यापार चलाना लाभप्रद है पर सुरक्षित नहीं ।” इस कथन को उदाहरणों सहित समझाइए ।  
“Running business via Internet is beneficial but not safe.” Explain this statement along with illustrations.