

II PUC BLUE PRINT FOR MODEL QUESTION PAPER 3 - 2024-2025

NSQF (National Skill Qualification Framework)

Duration: 2.15Hours

Subject: Retail

Maximum Marks: 60

SL NO	Contents of Units	No of Total Hours	Remember				Understand				Apply				Skill/Create				Total Number of Questions	Total Weightage of Marks
			OT	VSA	SA	ET	OT	VSA	SA	ET	OT	VSA	SA	ET	OT	VSA	SA	ET		
			1M	2M	3M	6M	1M	2M	3M	6M	1M	2M	3M	6M	1M	2M	3M	6M		
01	Resolve customers concerns	20			2		1	1			2	2							8	15
02	Delivery of Reliable Services	34	1	1	1	1	1	1	1		1			1					9	25
03	Customer Relationship Management	26	1	1	1		1	1	1	1		1							8	20
04	Continuous improvement in service	20		1	1			1	1							1	1		6	15
05	Work in Team & Organisation	20	1			1			1			1			1	1			6	15
Total Number of Questions		120Hrs	3	3	5	2	3	4	4	1	3	4	0	1	1	2	1	0	37	90
			13				12				8				04					
Total Weightage of Marks			3	6	15	12	3	8	12	6	3	8	0	6	1	4	3	0		
			36				29				17				08					

DIFFICULTY LEVEL WEIGHTABLE OF OBJECTIVES ABBREVIATIONS

1. Easy - 40 %
2. Average - 40%
3. Difficult - 20%

Total = 100%

1. Remember - 40%
2. Understand - 32%
3. Apply - 19%
4. Skill / Create - 09%

Total = 100%

OT – Objective Types
VSA – Very Short Answer
SA – Short Answer
ET – Essay Type

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

ವಿಷಯ: ರಿಟೇಲ್

ಸಮಯ: 2.15 ಗಂಟೆಗಳು

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ: 37

ವಿಷಯದ ಕೋಡ್: 62

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು: 60

(ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ)

ಸೂಚನೆಗಳು:

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

ಭಾಗ - ಎ

I. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ :

10×1=10

- ಫಾಲೋ ಅಪ್ _____ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಮಾರಾಟದ ಸಹವರ್ತಿ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
ಎ) ವಿತರಣೆ ಬಿ) ಪ್ರಚಾರ
ಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನ ಡಿ) ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಹಾಳೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿಜೆಟ್ ಉಳಿದಿದೆ.
ಎ) ಬಳಕೆದಾರರ ಧ್ವನಿ ಬಿ) ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ
ಸಿ) ಕಂಪಿಲ್ ಡಿ) ಫೇಸ್ಬುಕ್
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲನೆಯದು ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಗದರಿದರೂ _____ ರೀತಿ ಮಾಡಬೇಕು.
ಎ) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಬಿ) ಆಲಿಸಿ
ಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ ಡಿ) ಕೂಗುವುದು
- ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯು ಇದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
ಎ) ಮಾಹಿತಿ ಬಿ) ವ್ಯವಸ್ಥೆ
ಸಿ) ಸಂವಹನ ಡಿ) ನಿರ್ವಹಣೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು _____ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಖರೀದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
ಎ) ಶಾಪಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಬಿ) ಅನುಕೂಲಕರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು
ಸಿ) ವಿಶೇಷ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಡಿ) ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ನಮಗೆ _____ ಮಾಡಬಹುದು.
ಎ) ವಾರಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ ಬಿ) ವಿಚಾರಣೆಗಳು
ಸಿ) ಆದೇಶ ರೂಪಗಳು ಡಿ) ದೂರುಗಳು
- ಅನೇಕ ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು _____ ನಿಗದಿತ ಪ್ರದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಔಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಟ್ರಾಫಿಕ್ ಭಾಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹೊಂದಿವೆ.
ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಕ್ಸ್
ಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಡಿ) ಸಮೀಕ್ಷೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
- 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 ಹತ್ತಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿ)

10×2=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)

6×3=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)

2×6=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.

- (ENGLISH VERSION)**

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.