

KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSESSMENT BOARD
II PUC BLUE PRINT FOR MODEL QUESTION PAPER 2 - 2024-2025

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		1	1				1			1				1	1		6	15
02	Delivery of Reliable Services	34	2	1		1	1	2	1		1			1					10	25
03	Customer Relationship Management	26			2	1	1	1	1			1							7	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	1	1						8	15
Total Number of Questions		120Hrs	4	4	4	2	3	4	4	1	2	3	1	1	1	2	1	0	37	90
			14				12				07				04					
Total Weightage of Marks			4	8	12	12	3	8	12	6	2	6	3	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 ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮಂಡಲಿ

2024-25 ಮಾದರಿ ಪಶ್ಚಿಮಪತ್ರಿಕೆ -2

ದ್ವಿತೀಯ ಪಿ ಯು ಸಿ (ಹಂತ - 4)

ವಿಷಯ: ರೀಟೇಲ್

ವಿಷಯದ ಕೋಡ್: 62

ಸಮಯ: 2 ಗಂಟೆ 15 ನಿಮಿಷಗಳು

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ: 37

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು: 60

ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ಸೂಚನೆಗಳು:

- ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರಿ.
- ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಅಂಕಗಳು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪೂರ್ಣ ಅಂಕಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಷ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿಕೊಳ್ಳಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ.
- ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು 60 ಅಂಕಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಶೇಕಡಾ 50 ಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಭಾಗ 'ಎ' ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಥಮವಾಗಿ ಬರೆದ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

ಭಾಗ - A

1. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ ಬರೆಯಿರಿ:

(10 x 1 = 10)

1. ಗಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಲಕ್ಷಣ ಯಾವುದು?

- ನಿಖರತೆ
- ವಿಚಾರಣೆಗಳು

- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ
- ಖಾತರಿ ಕಾರ್ಡ್

2. ಇದು ಉಚಿತ ಸಾಮಾಜಿಕ ತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

- ಫೇಸ್‌ಬುಕ್
- ದೂರವಾಣಿ

- ಇಮೇಲ್
- ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್

3. ಇಪಿಎಫ್ ಅನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ.

- ಅರ್ಹ ಭವಿಷ್ಯನಿಧಿ
- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಭವಿಷ್ಯನಿಧಿ

- ನೌಕರರ ಪಿಂಚಣಿ ನಿಧಿ
- ಅರ್ಹ ಪಿಂಚಣಿ ನಿಧಿ

4. ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವು ತಂತ್ರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏನನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ?

- ನಿರ್ವಹಣೆ
- ಸಂವಹನ

- ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ಮಾಹಿತಿ ವಿನಿಮಯ

5. ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸಲಹೆ ಯಾವುದು?

- ತೃಪ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ
- ಕಾಮೆಂಟ್ ಬಾಕ್‌ಗಳು

- ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು

6. ಯಶಸ್ವಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಹಕ್ಕು?

- ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಿತಿ

- ದೂರುಗಳು
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

7. ಯಶಸ್ವಿ ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಗೆ ಇದು ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

- ಜ್ಞಾನ
- ಅಸಹನೆ

- ಕಡಿಮೆ ಕೌಶಲ್ಯ
- ಕೊಳಕು ನೋಟ

8. ಸಂವಹನವು ತಿಳಿಸುವ ಕೆಲಸ,

a) ತರಬೇತಿ

b) ಮಾಹಿತಿ

c) ಜ್ಞಾನ

d) ಸಂದೇಶ

9. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತಂಡದ ಪ್ರಮುಖ ಕೆಲಸ,

a) ಸೀಮಿತ ತರಬೇತಿ

b) ನಷ್ಟವನ್ನು ಮಾಡುವುದು

c) ಉತ್ಪಾದಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

d) ಸಮಯ ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

10. ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮ ಯಾವುದು ಅಲ್ಲ?

a) ಹಳತಾದ

b) ಹೊಸ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವುದು

c) ನಾವೀನ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

d) ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

ಭಾಗ-B

II. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

(10 x 2 = 20)

11. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ ಕೌಶಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?

12. ಓಪನ್ ಎಂಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

13. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಎಂದರೇನು?

14. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ಋಣಾತ್ಮಕ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನೀಡಿ.

15. ಅನುಕೂಲಕರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅರ್ಥವೇನು?

16. ಮಾರಾಟವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

17. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

18. ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?

19. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

20. ವಿನ-ವಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಎಂದರೇನು?

21. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವರ್ಲ್ಡ್ ಆಫ್ ಮೌತ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಎಂದರೇನು?

22. ತಂಡದ ಕೆಲಸವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

23. ಗುರಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಎರಡು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

ಭಾಗ-C

III. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

(6 x 3 = 18)

24. ಗ್ರಾಚ್ಯುಟಿ ಎಂದರೇನು?

25. ನೆಗೋಷಿಯೇಷನ್ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

26. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಗಮನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

27. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

28. CRM ಮತ್ತು E-CRM ನಡುವಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

29. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಯಾವುವು?

30. ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

31. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಭಾವಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

32. ತಂಡದ ನಾಯಕನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು?

33. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

ಭಾಗ-D

IV. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

(2 x 6 = 12)

34. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

35. ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

36. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

37. ಚಿಲ್ಲರೆ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

- a) Limited training b) making losses

- c) increase productivity
10. Which is not the impact of change in services?
a) Outdating
c) increase innovation
d) time maximization
b) create new opportunities
d) increase efficiency

PART-B

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

(10 x 2 = 20)

11. What is negotiation skill?
12. Give any two examples of open ended questions.
13. What is suggestion box in retail?
14. Give any two negative effect of ineffective customer services.
15. What do you mean by convenience products?
16. Define Sale.
17. What is customer relationship management?
18. What is communication?
19. Define customer survey in retail.
20. What is win-win situation?
21. What is word of mouth mechanism in retail?
22. Define team work.
23. Write any two features of goals.

PART-C

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

(6 x 3 = 18)

24. What is gratuity?
25. Write the benefits of negotiation.
26. Briefly explain how to provide prompt attention to customer.
27. List the characteristics of customer service information.
28. Write any three differences between CRM & E-CRM.
29. What are the ways to retain customer?
30. Write the advantages of changes.
31. List the mechanism for customer influence.
32. What are the responsibilities of a team leader?
33. List the types of retail services.

PART-D

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

(2 x 6 = 12)

34. Briefly explain the methods of collection of customer service information.
35. Write the importance of storage of data.
36. Explain the importance of communicating information to customers.
37. List the job scenarios in retail sector.