

## ಮಾದರಿ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆ 2023 - 2024

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟು (ಎನ್.ಎಸ್.ಕ್ಯೂ.ಎಪ್)

ವಿಷಯ : ರೀಟೈಲ್ (62)

ಪ್ರಥಮ ಪಿಯುಸಿ (ಹಂತ 3)

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60

ಸಮಯ : 2.15 ಗಂಟೆಗಳು

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 37

ಸೂಚನೆಗಳು:

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯು 37 ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿನಿಷ್ಠ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
2. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿನಿಷ್ಠ ಪ್ರಕಾರಗಳೆರಡಕ್ಕೂ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
3. ಬಲಗೈ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿರುವ ಚಿತ್ರವು ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
4. ಪತ್ರಿಕೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆ ಓದಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
5. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಜಾಕೆಟಿನಿಂದ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ. ಪರೀಕ್ಷೆಯ ಪ್ರಾರಂಭದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ನೀವು ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಪುಟಗಳು ಹಾಗೇ ಇವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಎ

ಎ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ನಾಲ್ಕು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ ಕ್ರಮಾಕ್ಷರದೊಂದಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ. 10 x 1 = 10

1. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ಉದ್ದೇಶವು \_\_\_\_\_.

ಎ) ಪಾಲುದಾರಿಕೆಗಾಗಿ ಹೋಗಿ

ಬಿ) ಗರಿಷ್ಠ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ

ಸಿ) ಇತರ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿ

ಡಿ) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ

2. ಮರುಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಸರಕುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ವ್ಯಾಪಾರಿಯನ್ನು \_\_\_\_\_ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎ) ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ

ಬಿ) ಮಧ್ಯವರ್ತಿ

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕ

ಡಿ) ಮಾಲೀಕರು

3. ಕೆಲವು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಲೇ ಇರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವಿಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ನೀವು ಇಲ್ಲಿ ಬಳಸುತ್ತೀರಿ.

ಎ) ತಾಳ್ಮೆಯ ಕೌಶಲ್ಯ

ಬಿ) ಗಮನಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯ

ಸಿ) ಗುರಿ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಕೌಶಲ್ಯ

ಡಿ) ಪರಿಪೂರ್ಣತೆಯ ಕೌಶಲ್ಯ

4. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಮಾರಾಟದ ಒಪ್ಪಂದದ ಅತ್ಯಂತ ಅಂಶವಾಗಿದೆ.

ಎ) ಅಸ್ತಿ ವರ್ಗಾವಣೆ

ಬಿ) ಹಣದ ಪರಿಗಣನೆ

ಸಿ) ಸರಕುಗಳು

ಡಿ) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

5. ಸರಕುಗಳ ಖರೀದಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಖರೀದಿದಾರನು ಮಾರಾಟಗಾರನಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ

ಅದನ್ನು ಹೀಗೆ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎ) ಖರೀದಿ ವಿನಂತಿ                      ಬಿ) ವಿನಂತಿ                      ಸಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿನಂತಿ                      ಡಿ) ಉತ್ಪನ್ನ ವಿನಂತಿ

6. ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸವು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ಋಣಭಾರದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತಾನೆ

ಎಂಬುದನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಅದು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸ್ಥಾಪನೆಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಎ) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಇತಿಹಾಸ                      ಬಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು  
ಸಿ) ಹಣಕಾಸಿನೇತರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು                      ಡಿ) ಹಣಕಾಸಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

7. ಪರೋಕ್ಷ ಮಾರಾಟವು ಒಂದು ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟವಾಗಿದೆ.

ಎ) ತಯಾರಕ                      ಬಿ) ಮಾರಾಟಗಾರರು                      ಸಿ) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ                      ಡಿ) ನಿರ್ಮಾಪಕ

8. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾರಾಟದ ಸಹವರ್ತಿ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಎ) ಕೋಪದಿಂದ                      ಬಿ) ಕ್ಷಮೆ ಕೇಳಬೇಕು                      ಸಿ) ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು                      ಡಿ) ದಾಷ್ಯ

9. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಅಂಗಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎ) ಚಾಕು                      ಬಿ) ಪ್ರಥಮಚಿಕಿತ್ಸಾ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ                      ಸಿ) ಸುತ್ತಿಗೆ                      ಡಿ) ಬ್ಯಾಟ್

10. ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಾರಾಟ ಮಳಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ.

ಎ) ವಿದ್ಯುದಾಘಾತ                      ಬಿ) ಜಾರಿಬಿದ್ದು                      ಸಿ) ಸಲಕರಣೆ ವೈಫಲ್ಯ                      ಡಿ) ಮನೆಗೆಲಸ

ಭಾಗ - ಬಿ

ಬಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

10 x 2 = 20

11. ವಿತರಣಾ ಚಾನಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಯಾರು ?

12. ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

13. ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆ ಎಂದರೇನು ?

14. ಚಿಲ್ಲರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅರ್ಥವೇನು?

15. ವಿನಂತಿ ಎಂದರೇನು?

16. ಏಜೆನ್ಸಿ ಆಧಾರಿತ ಮಾರಾಟದ ಅರ್ಥವೇನು?

17. ಏಕೆ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ವಿನ್ಯಾಸವು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಚಾರ ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ ?

18. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಐಟಂ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ಮಾರಾಟದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ನೀಡಬೇಕು?

19. ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಉತ್ಪನ್ನ ವೀಡಿಯೋಗಳು ಹೇಗೆ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆ?
20. ಪರಿಕ್ಷಕರನ್ನು ನೀಡುವುದರ ಅರ್ಥವೇನು ?
21. ಸುಲಭ ಶಾಪಿಂಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭರವಸೆಗಳು ಯಾವುವು?
22. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
23. ವರದಿ ಮಾಡುವುದರ ಅರ್ಥವೇನು?

ಭಾಗ -ಸಿ

ಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

6 x 3 = 18

24. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
25. ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಯಾವುವು?
26. ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನ 5 ಸಿ ಯಾವುವು?
27. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು?
28. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಂತೋಷದಾದ ಹೊರಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸೇಲ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ನೋಡಬೇಕಾದ 3 ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯಗಳು ಯಾವುವು?
29. ಮಾರಾಟ ಪ್ರಚಾರದ ಯಾವುದೇ 3 ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
30. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.
31. ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವಾ ಬೆಂಬಲದ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
32. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಭರವಸೆಗಳು ಯಾವುವು?
33. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಅಂಗಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಡಿ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ:

2 x 6 = 12

34. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳ ಅಗತ್ಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುವು?
35. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಯೋಗಿಯ ವಿಶೇಷ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
36. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ತಂತ್ರಗಳು ಯಾವುವು?
37. ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಅಪಾಯಗಳು ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳಾಗಿಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

**MODEL QUESTION PAPER 2023 - 2024**

**NATIONAL SKILLS QUALIFICATION FRAMEWORK (NSQF)**

**SUBJECT: RETAIL (62)**

**IPUC (LEVEL–3)**

**Max. Marks: 60**

**Total Number of Questions: 37**

**Time: 2.15Hours**

**INSTRUCTIONS:**

1. This question paper consists of 37 objective and subjective types of questions.
2. Follow the instruction given against both the objective and subjective types of questions.
3. Figure in the right-hand margin indicates maximum marks for the questions.
4. The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading question paper.
5. The question paper has been sealed by reverse jacket you have to cut on the right side to open the paper at the time of commencement of examination. Check whether all the pages of the question paper intact.

**PART – A**

**I. Four Alternatives are given for each of the following questions Choose the correct alternative & write the complete answer along with its question number and alphabet 10×1=10**

1. The purpose of retail business is to
  - a) Go for partnership
  - b) Make maximum promotion
  - c) Extend to other localities
  - d) Offer product & Services
2. A dealer who purchases goods for re-sale is called -----.
  - a) Retailer
  - b) Intermediary
  - c) Consumer
  - d) Owner
3. Some customer go on enquiring about a product & you have insufficient time, which of the following skill will you use here.
  - a) Skill of patience
  - b) Skill of attentiveness
  - c) Skill of goal-orientation
  - d) Skill of perfection
4. Which of these is an essential element of a contract of sale ?
  - a) Transfer of property
  - b) Money consideration
  - c) Goods
  - d) Products



19. How are product videos useful in giving product information?
20. What is mean by offering testers?
21. What are the promises related to easy shopping?
22. State the requirements by retailer for health & safety.
23. What is the meaning of reporting?

### PART-C

**III. ANSWER THE ANY SIX OF THE FOLLOWING QUESTIONS:**

**6 × 3 = 18**

24. List the functions of customer service.
25. What are the essentials of skill development?
26. Which are the 5c's of credit?
27. What are the information to be collected from the customers for credit check?.
28. To ensure that the customer is leaving perfectly happy ,what are 3 important things seen by the sales associate.
29. Write any 3 objectives of sales promotions.
30. List the techniques to encourage customers loyalty..
31. Mention the types of post-sales service support
32. What are the various types of promises made to customer?
33. Identify the types of equipment & materials used in the stores for health & safety?

### PART-D

**IV. ANSWER THE ANY TWO OF THE FOLLOWING QUESTIONS:**

**2 × 6 = 12**

34. What is the essential requirement of retailer?
35. Explain the specific activities of customer service associate.
36. What are the techniques of closing a sale?
37. In a retail store some risks which turn into emergencies, list them.