

KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSESSMENT BOARD

II PUC BLUE PRINT FOR MODEL QUESTION PAPER 1 - 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	1	1						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	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 -1

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 ಪಶ್ಚಿಮಪತ್ರಿಕೆಯು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿರಿ.
- ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಅಂಕಗಳು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿರುವ ಪೂರ್ಣ ಅಂಕಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಷ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿಕೊಳ್ಳಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಪಶ್ಚಿಮಪತ್ರಿಕೆಯ 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. CRM ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿದೆ,

ಎ) ನಿರ್ವಹಣೆ

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ

ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರು

ಡಿ) ನಿರ್ಮಾಪಕರು

2. ಸೇಲ್ಸ್‌ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ಸ್ ಇತರರಿಂದ ಅನುಮತಿ ಬೇಕಾದಾಗ ಸ್ವತಃ ಮಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ

ಎ) ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಬಿ) ಹಕ್ಕುಗಳು

ಸಿ) ಅಧಿಕಾರ

ಡಿ) ಪಾಠಿಕಾರ

3. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಎ) ಉಳಿಸಿ

) ಸಡಿಲ

ಸಿ) ಹೋಗು

ಡಿ) ಅನುಸರಿಸಿ

4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- ಎ) ಪರಸಧ ಕಿಠು ಬಿ) ಮಾತುಕತೆ
 ಬಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ
5. ಗಾಠಕರ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ:
- ಎ) ಆನ್ಲೈನ್ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಬಿ) ಗಾಠಕರ ಭೇಟಿ
 ಸಿ) ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ
6. ಕಂಪನಿಗಳು ಗಾಠಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ
- ಎ) ಸಂಸ್ಥೆ ಬಿ) ಸರ್ಕಾರ
 ಸಿ) ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಡಿ) ಗಾಠಕರು
7. ಡೇಟಾ ಬೇಸ್ ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಎ) ಗಾಠಕ ಬಿ) ಮಧ್ಯಸ್ಥರ
 ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರು ಡಿ) ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ
8. ಗಾಠಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗಾಠಕರ ಪೊಫೈಲ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.
- ಎ) ಚಾರ್ಟ್) ರೆಕಾರ್ಡ್
 ಸಿ) ಪುಸ್ತಕ ಡಿ) ವಿಮರ್ಶೆ
9. ಸ್ಟಿಕ್‌ರಾರ್ಹ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಸುರಿಯಾದ ಉಡುಪುಗಳು ಸಂದರ್ಭಗಳಾಗಿವೆ.
- ಎ) ಉದ್ಯೋಗ ಬಿ) ನೇಮಕಾತಿ
 ಸಿ) ಆಯ್ಕೆ ಡಿ) ಅಂಗಡಿ
10. ಚಿಲ್ಲರೆ ವಾಪಸಾವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಪತ್ರಿಕೆ ಚಿಲ್ಲರೆ ಘಟಕದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಎ) ವಸ್ತು ಬಿ) ಮಾನವ ಶಕ್ತಿ
 ಸಿ) ಯಂತ್ರ ಡಿ) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಭಾಗ-B

- II. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ: (10 x 2 = 20)
11. ಗುರುತಿನ ಗಾಠಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೂಲವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
12. ಗಾಠಕರ ಪಾದರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮುನ್ನಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು?
13. ನಾಲ್ಕು ಕೋಸ್ ಎಂಡ್ ಪಶ್ಚಿಮಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
14. ಗೆಲುವು-ಗೆಲುವು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು?
15. ಗಾಠಕರ ಪತ್ರಿಕೆಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು?
16. ಗಾಠಕರ ಧಾರಣೆ ಎಂದರೇನು?
17. ಕಾಶ್ಮೀರ ರಜೆ ಎಂದರೆ ಏನು?

18. ಸಂವಹನ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಅರ್ಥವೇನು?
19. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು?
20. ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾತಾವರಣ ಎಂದರೇನು?
21. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಇತರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?
22. ದೇಹ ಭಾಷೆಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು?
23. ವಿಸ್ತರಿಸಿ 1.POS 2.EPF

ಭಾಗ-C

III. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ: (6 x 3 = 18)

24. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳು ಯಾವುವು?
25. ಗ್ರಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಫಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ವಿವಿಧ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
26. ಗ್ರಾಹಕರ ಪತ್ರಿಕೆಯ ಪಾಠ್ಯವಿಷಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
27. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಧನಾತ್ಮಕ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?
28. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.
29. ಸಂವಹನ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?
30. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತ್ವಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
31. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು?
32. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
33. ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಭಾಗ-D

IV. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ: (2 x 6 = 12)

34. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಯಮಗಳು ಯಾವುವು?
35. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
36. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
37. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

**GOVERNMENT OF KARNATAKA
KARNATAKA SCHOOL EXAMINATION AND ASSESSMENT BOARD
2024-25 MODEL QUESTION PAPER-1
SECOND PUC (LEVEL - 4)**

SUBJECT: RETAIL

SUBJECT CODE : 62

Time: 2 Hours 15 Minutes

(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 instruction.*
- 2. Figure in the right-hand margin indicate maximum marks for the question and the number of question 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 the question paper.*
- 4. Question paper is prepared for 60 marks during evaluation marks obtained by the students will be converted into 50%.*
- 5. For Part 'A' questions only the first written answer will be considered for evaluation.*

PART – A

I. Choose the correct answer:

(10 x 1 = 10)

1. CRM is focussed to,
a)Management
b)Customer
c)Creditors
d)Producers
2. Understand the limit of own when sales associate need permission from other.
a) Responsibility
b)Rights
c)Power
c)Authority
3. The feedback helps to _____ the customers.
a)Retain
b)Loose
c)Go
d)Follow
4. With the customer helping to establish rapport and begin a new relationship.
a) Interaction
b)Negotiating
b) Connecting
d)Contacting
5. Following are few recommendations as to in what way to share customer feedback with others:
a) Online Reviews
b)Customer Meet
c)The Notice Board
d)All of the above
6. Companies cannot sell the customer data to other
a) Organization
b)Government

c)Local bodies

d)Customers

7.Data base helps in identifying the utmost valuable_____.

a) Customer

b)stakeholder

c)Creditors

d)All of the above

8.Develop a customer profile_____to understand needs of customer.

a) Chart

b)Record

c)Book

d)Review

9.Acceptable personal growing and proper attire are circumstances of _____.

a) Employment

b)Recruitment

c)Selection

d)Store

10.Every retail unit requires _____for running retail business.

a) Material

b)Human force

c)Machine

d)Products

PART-B

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

(10 x 2 = 20)

11. State the source of identification customer problem.

12. What do you mean by put yourself in customer's shoes?

13. Give four close ended questions.

14. What do you mean by win-win situation?

15. What do you mean by customer feedback?

16. What is customer Retention?

17. What do you mean by casual leave?

18. What is meant by process of communication?

19. What do you mean by customer service?

20.What is organization climate?

21.What are the other strengths in feedback?

22.What do you mean by body language?

23. Expand 1.POS 2.EPF

PART-C

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

(6 x 3 = 18)

24. What are the different sources of identifying customers problems?
25. Mention the various tools used in getting customer feedback.
26. Discuss the importance of customer feedback.
27. Explain the positive effect of customer service?
28. List the methods of communication to meet the customer expectation.
29. Explain the process of communication ?
30. Explain the pre requisites for providing customer service.
31. What are the methods of collection of feedback?
32. Explain how to improve interaction with the Customer.
33. Explain the responsibility of an employee.

PART-D

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

(2 x 6 = 12)

34. What are rules for handling customers problems in an organized manner?
35. Explain the various methods to solve customers problem.
36. Briefly explain the reasons for not meeting customer expectation.
37. Mention the rights of employees.