

32T RETD

Total number of pages - 8

2022

**RETAIL TRADE**  
**(Theory)**

**Full Marks : 30**

**Pass Marks : 09**

**Time : Two hours**

*The figures in the margin indicate full marks for the questions.*

Q. No. 1 carries 1 mark each

1×4 = 4

Q. No. 2 carries 1 mark each

1×4 = 4

Q. No. 3 carries 1 mark each

1×4 = 4

Q. No. 4 carries 2 marks each

2×6 = 12

Q. No. 5 carries 3 marks each

3×2 = 6

**Total = 30**

1. Fill in the blanks with appropriate words given in the brackets : (any four)

1×4=4

বন্ধনীত দিয়া উপযুক্ত শব্দৰে খালি ঠাই পূৰ কৰা : (যিকোনো চাৰিটা)

(i) \_\_\_\_\_ refers to the mechanism by which an organisation provides a services to its customers.

(Sales delivery / Service delivery / Social delivery)

\_\_\_\_\_ হ'ল এনে এবিধ প্ৰক্ৰিয়া যাৰ দ্বাৰা কোনো এক প্ৰতিষ্ঠানে ইয়াৰ গ্ৰাহকক সেৱা প্ৰদান কৰে।  
(বিক্ৰী বিতৰণ / সেৱা বিতৰণ / সামাজিক বিতৰণ)

(ii) Customer \_\_\_\_\_ leads to customer loyalty.

(service/sales/satisfaction)

গ্ৰাহক \_\_\_\_\_ গ্ৰাহকৰ আনুগত্য বঢ়ায়।  
(সেৱাই / বিক্ৰীয়ে / সন্তুষ্টিয়ে)

(iii) \_\_\_\_\_ refers to looking at speakers while listening.

(Lectures / Eye contact / Email)

\_\_\_\_\_ বুলিলে শুনি থকাৰ সময়ত বক্তাৰ পিনে দৃষ্টি নিষ্ক্ষেপ কৰা সূচায়।  
(বক্তৃতা / দৃষ্টি সংযোগ / ই-মেইল)

(iv) ICT refers to Information and \_\_\_\_\_ Technology.

(Computer/ Communication / Complete)

ICT-য়ে তথ্য আৰু \_\_\_\_\_ প্ৰযুক্তিক সূচায়। (কম্পিউটাৰ / যোগাযোগ / সম্পূৰ্ণ)

(v) Entrepreneurship is a/an \_\_\_\_\_ activity.

(social / economic / non-economic)

উদ্যমিতা হ'ল এবিধ \_\_\_\_\_ কাৰ্য। (সামাজিক / অৰ্থনৈতিক / অনা-অৰ্থনৈতিক)

(vi) Self-management refers to self- \_\_\_\_\_.

(control / prepare / style)

আত্ম-ব্যৱস্থাপনাই আত্ম- \_\_\_\_\_ ক সূচায়। (নিয়ন্ত্ৰণ / প্ৰস্তুতি / শৈলী)

2. State the following statements as True or False : (any four)

1×4=4

তলত দিয়া বিবৃতিসমূহ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : (যিকোনো চাৰিটা)

(i) A busy period is basically a rush period in a retail store.

খুচুৰা বিক্ৰী বিপণী এখনৰ ব্যস্ত সময় হ'ল ভীৰৰ সময়।

- (ii) Start-up can be started with minimum investment.  
ন্যূনতম বিনিয়োগেৰে ষ্টাৰ্টআপ আৰম্ভ কৰিব পাৰি।
- (iii) A sales associate should give clear reasons if the customer problem cannot be solved.  
গ্ৰাহক সমস্যাৰ সমাধান নহলে বিক্ৰী সহযোগী এজনে স্পষ্ট কাৰণ দৰ্শোৱা উচিত।
- (iv) A customer is least important for any business.  
ব্যৱসায়ৰ বাবে গ্ৰাহক এজন অতি কম গুৰুত্বপূৰ্ণ।
- (v) Continuous improvement of customer service is essential for retail store.  
খুচুৰা বিক্ৰী বিপণীৰ বাবে গ্ৰাহক সেৱাৰ নিৰৱচ্ছিন্ন উন্নতি অতি দৰকাৰী।
- (vi) A business progresses only by attaining a high level of customer satisfaction.  
এটা ব্যৱসায় কেৱলমাত্ৰ উচ্চ স্তৰৰ গ্ৰাহক সন্তুষ্টি অৰ্জনৰ মাধ্যমেৰে আগবাঢ়ে।

3. Multiple Choice Questions : (any four)

1×4=4

বহুবিকল্পীয় প্ৰশ্ন : (যিকোনো চাৰিটা)

Choose the correct alternatives :

শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা :

(i) Skill development includes—

দক্ষতা বিকাশৰ অন্তৰ্গত হয়—

(a) Communication skill

যোগাযোগৰ দক্ষতা

(b) Time management

সময় ব্যৱস্থাপনা

(c) Knowledge

জ্ঞান

(d) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(ii) Step(s) to improve reliability customer service(s) is/are —

নিৰ্ভৰযোগ্য গ্ৰাহক সেৱাৰ উন্নতিৰ ধাপ (সমূহ) হ'ল —

(a) Welcoming Customers

গ্ৰাহকক স্বাগতম জনোৱা

(b) Answering questions

গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া

(c) Resolve customer conflict

গ্ৰাহক দ্বন্দ্বৰ সমাধান

(d) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(iii) Benefit(s) of suggesting alternative solutions to customers is/are —

গ্ৰাহকক বিকল্প সমাধানৰ পৰামৰ্শ দিয়াৰ সুবিধা (সমূহ) হ'ল —

(a) Customers do not go empty-handed

গ্ৰাহক খালী হাতেৰে যাব নালাগে

(b) They may pick nearest substitute, which satisfies them

তেওঁলোকে সন্তুষ্ট হব পৰাকৈ নিকটতম বিকল্প বাছি লব পাৰে

(c) Customers build trust on store

গ্ৰাহকে বিপণীৰ ওপৰত বিশ্বাস আনে

(d) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(iv) The way(s) to collect customer feedback is/are —

গ্ৰাহকৰ প্ৰতিক্ৰিয়া সংগ্ৰহৰ উপায় (সমূহ) হ'ল —

(a) Requesting Customers to fill questionnaire

গ্ৰাহকক প্ৰশ্নসূচী পূৰ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰি

(b) Keeping a suggestion booklet at the counters

কাউণ্টাৰত পৰামৰ্শ বহী ৰখাৰ ব্যৱস্থা কৰি

(c) Using direct questioning technique

গ্ৰাহকক স্পষ্টভাৱে প্ৰশ্ন শুধাৰ কৌশল ব্যৱহাৰ কৰা

(d) All of the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(v) Characteristic(s) of an ideal message is/are —

আদৰ্শ বাৰ্তাৰ চৰিত্ৰ (সমূহ) হ'ল —

(a) Clear

স্পষ্ট

(b) Concise

সংক্ষিপ্ত

(c) Accurate

সঠিক

(d) All the above

ওপৰৰ আটাইকেইটা

(vi) Short cut key to underline text in spreadsheet is –

Spreadsheet ত পাঠ্য আণ্ডাৰলাইন কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা সহজতৰ পদ্ধতি হ'ল —

- (a) Ctrl + b
- (b) Ctrl + c
- (c) Ctrl + u
- (d) Ctrl + z

4. Answer the following questions in brief : (any six)

2×6=12

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ চমু উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো ছয়টা)

(i) What is customer service delivery ? Give examples.

গ্ৰাহক সেৱা বিতৰণ কি? উদাহৰণ দিয়া।

(ii) What will be your approach to deal with a customer providing negative feedback ?

ঋণাত্মক প্ৰতিক্ৰিয়া প্ৰকাশ কৰি থকা গ্ৰাহক এজনৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ কি পদক্ষেপ ল'ব লাগে ?

(iii) Mention any four names of green jobs related to green skills.

সেউজ দক্ষতা সম্পৰ্কীয় যিকোনো চাৰিটা সেউজ চাকৰিৰ নাম লিখা।

(iv) What is the importance of collecting customer feedback ?

গ্ৰাহকৰ প্ৰতিক্ৰিয়া (feedback) সংগ্ৰহ কৰাৰ গুৰুত্ব কি ?

(v) What is the meaning of the acronym 'SMART' in goal setting ?

লক্ষ্য নিৰূপণত সংক্ষিপ্ত ৰূপ 'SMART' মানে কি ?

(vi) How to deal with customers in peak hours in a modern retail store ?

আধুনিক খুচুৰা বিক্ৰী বিপণীত শীৰ্ষ সময়ত কিদৰে গ্ৰাহকৰ লগত মোকাবিলা কৰিব লাগে ?

(vii) Mention any four examples of 'Customer Value'.

'গ্ৰাহক মান'ৰ যিকোনো চাৰিটা উদাহৰণ দিয়া।

(viii) What are the essential qualities required to be an effective sales associate ?

এজন দক্ষ বিক্রী সহযোগী হবলৈ কি কি গুণৰ অধিকাৰী হব লাগে ?

5. Answer the following questions : (any two)

3×2=6

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো দুটা)

(i) What are the different problems faced by customers in a modern retail store ? 3

আধুনিক খুচুৰা বিক্রী বিপনীত গ্ৰাহকে বিভিন্ন ধৰণৰ কি কি সমস্যাৰ সন্মুখীন হয় ?

(ii) What is CRM ? How can CRM be used to improve customer relation with store ? 1+2=3

CRM কি ? গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্ক উন্নত কৰিবলৈ বিপনী এখনে কিদৰে CRM ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে ?

(iii) What, according to you are the best possible measures to improve customer satisfaction in a modern retail store ? 3

তোমাৰ মতে আধুনিক ৰিটেইল বিপনী এখনৰ গ্ৰাহক সন্তুষ্টি উন্নত কৰিবলৈ কি কি পদক্ষেপ লোৱা উচিত ?

(iv) How to deal with a customer who felt ignored and unattended by any sales associate of your store ? 3

অৰহেলিত আৰু বিপনীৰ কোনো এজন বিক্রী সহযোগীৰ দ্বাৰা গুৰুত্ব নোপোৱা গ্ৰাহক এজনৰ সৈতে কিদৰে মোকাবিলা কৰিবা ?

— x —

(vii) What are the essential qualities required to be an effective sales associate?

उत्तर: एक प्रभावी विक्रेता के लिए आवश्यक गुणों की आवश्यकता है।

3. Answer the following questions : (any two)

(किसी दो प्रश्नों का उत्तर दें।)

(i) What are the different problems faced by customers in a modern retail store?

आधुनिक खुदरा विक्री की समस्याओं में ग्राहकों को निम्नलिखित समस्याएँ सामना करनी पड़ती हैं:

(ii) What is CRM? How can CRM be used to improve customer relation with store?

CRM कि ? ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) क्या है? इसे कैसे उपयोग में लाया जा सकता है ताकि ग्राहक संबंधों को बेहतर बनाया जा सके?

(iii) What, according to you are the best possible measures to improve customer satisfaction in a modern retail store?

आपके अनुसार, आधुनिक खुदरा विक्री में ग्राहक संतुष्टि को बेहतर बनाने के लिए सबसे अच्छे उपाय कौन से हैं?

(iv) How to deal with a customer who felt ignored and unattended by any sales associate of your store?

अगर कोई ग्राहक महसूस करे कि उसे अनदेखा किया गया है, तो उसे कैसे संभालना चाहिए?