

पूर्णांक -100

સમય - 3 ઘણ્ટે

नोट— सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है।

निर्देश -

01. प्रश्न क्र०-1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न है जिसमें तीन खण्ड होंगे :-
(i) खण्ड-अ'' में 05 बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) है। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।
(ii) खण्ड-''ब'' में 05 में रिक्त स्थान होंगे। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।
(iii) खण्ड-''स'' में 05 एक वाक्य में उत्तर दीजिए। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।
02. प्रश्न क्र०- 02 से प्रश्न क्र०- 06 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-I) होंगे। प्रत्येक में 02 अंक निर्धारित हैं शब्द सीमा 30-50 शब्द होंगे।
03. प्रश्न क्र०- 07 से प्रश्न क्र०- 12 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-II) होंगे। प्रत्येक में 03 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 50-75 शब्द होंगे।
04. प्रश्न क्र०-13 से प्रश्न क्र०-17 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (LA-I) होंगे। प्रत्येक में 04 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 75-100 शब्द होंगे।
05. प्रश्न क्र०- 18 से प्रश्न क्र०- 22 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-II) होंगे। प्रत्येक में 05 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 100-150 शब्द होंगे।
06. प्रश्न क्र०- 23 से प्रश्न क्र०- 24 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-II) होंगे। प्रत्येक में 06 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 150-200 शब्द होंगे।

प्रश्न 01 खण्ड (अ) सही विकल्प चुनकर लिखिए।

[1x5=5]

1. सीआरएम में समस्याओं की पहचान करना आसान काम नहीं है। [1]
क. प्रबंधन ख. ग्राहक
ग. ऋणदाता घ. उपरोक्त सभी
2. ग्राहक सेवा का अर्थ है किसी की इच्छाओं और आवश्यकताओं को पूरा करना [1]
क. खुदरा विक्रेता ख. थोक व्यापारी
ग. ग्राहक घ. उपयुक्त सभी
3. ग्राहकों की प्रतिक्रिया दुसरे के साथ साझा करने के तरीके हैं। [1]
क. ऑनलाइन समीक्षा ख. ग्राहक बैठक
ग. सूचना पटल घ. उपरोक्त सभी
4. संचार को संप्रेषित करने का कार्य है। [1]
क. प्रशिक्षण ख. सूचना
ग. ज्ञान घ. संदेश
5. निर्णय एक रिटेलर कार्यनीति का एक मूल धटक बनाते हैं। [1]
क. वित्तीय लागत ख. लागत
ग. अ और ब दोनों घ. उपरोक्त में से कोई नहीं

खण्ड (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

[1x5=5]

1. प्रश्न दो प्रकार के होते हैं एक विस्तृत उत्तर वाले और होते हैं? [1]
2. सेवा प्रदाता ग्राहकों पर काफी समय व्यतीत करते हैं। [1]
3. सीआरएम प्रभावी हैं? [1]
4. व्यक्ति संगठित, वफादार, जवाबदेह और मेहनती होते हैं। [1]
5. ग्राहक की बात सुनते समय का होना महत्वपूर्ण है। [1]

खण्ड (स) सही/गलत पर निशान लगाइए।

[1x5=5]

1. संचार दो तरफा प्रक्रिया है? [1]
2. सक्रिय रूप से सुनने के पाँच चरण होते हैं। [1]
3. स्प्रेडशीट एक इलेक्ट्रानिक डाक्यूमेंट नहीं है [1]
4. हरित कार्य(ग्रीनजॉब्स)को प्रोत्साहित करने के लिए पर्यावरण में योगदान कर सकते हैं। [1]
5. राष्ट्रीय जलवायु परिवर्तन जून 2008 में की गई है। [1]

प्रश्न –2. प्रतिक्रिया (फीडबैकिफाई) क्या है? [2]

प्रश्न –3. वारंटी कार्ड क्या है? [2]

प्रश्न –4. संचार क्या है [2]

प्रश्न –5. CRM (ग्राहक संबंध प्रबंधन) का अर्थ क्या है [2]

प्रश्न –6. ग्राहक सेवा से आप क्या समझते हैं। [2]

प्रश्न –7. उद्यमी किसे कहते हैं। [3]

प्रश्न –8. हरित कार्य के तीन लाभ क्या हैं। [3]

प्रश्न –9. विस्तृत उत्तर (ओपन एंडेड) वाले प्रश्न से क्या तात्पर्य है। [3]

प्रश्न –10. ग्राहकों की समस्याएँ हल करने के तीन तरीकों को समझाइए। [3]

प्रश्न –11. कर्मचारी प्रशिक्षण से आप क्या समझते हैं? [3]

प्रश्न –12. सोशल मीडिया क्या है? [3]

प्रश्न –13. तनाव क्या है इसे कैसे प्रबंधित करें। [4]

प्रश्न –14. ग्राहक खुदरा विक्रेता के पास शिकायत क्यों दर्ज नहीं कराते। [4]

अथवा

ग्राहक की समस्याओं को ध्यान से सुनने के 4 लाभ बताइए।

प्रश्न —15. ग्राहक प्रतिक्रिया के महत्व पर चर्चा करें। [4]

अथवा

डेटा संग्रहण के लिए दिशा-निर्देश क्या हैं?

प्रश्न —16. सीआरएम के क्रियान्वयन के प्रमुख लाभ लिखिए। [4]

अथवा

डेटाबेस ग्राहक को बनाए रखने में कैसे मदद करता है।

प्रश्न —17. रिटेलिंग में कैरियर की क्या क्या संभावनाएं हैं? [4]

प्रश्न —18. संचार क्या है संचार के चार तत्व क्या हैं समझाइए। [5]

अथवा

सक्रिय रूप से सूनने के पांच चरण बताइए।

प्रश्न —19. सेवा की विश्वसनीयता कैसे सुधारें। [5]

अथवा

ग्राहकों की प्रतिक्रिया कैसे संप्रेषित करें।

प्रश्न —20. सीआरएम और ई-सीआरएम के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। [5]

अथवा

ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरा न उतरने के कोई पांच कारणों को समझाइए।

प्रश्न —21. फीडबैक एकत्र करने के तरीके (विधियां) क्या हैं। [5]

अथवा

ग्राहक के साथ बातचीत में कैसे सुधार करें। समझाइए।

प्रश्न —22. महिला स्टॉफ को वेशभूषा के संबंध में क्या सावधानियाँ रखनी चाहिए। [5]

अथवा

किसी कर्मचारी के कौन कौन से विशेषाधिकार हैं स्पष्ट कीजिए।

प्रश्न —23. ग्राहक अपनी समस्या के बारे में रिटेलर के पास क्यों जाता है स्पष्ट कीजिए। [6]

अथवा

ग्राहक समस्या को व्यवस्थित तरीके से नियंत्रित करने के छः नियमों की सूची बनाएँ।

प्रश्न —24. ग्राहक सेवा आपूर्ति के लिए विभिन्न प्रणालियाँ क्या हैं। [6]

अथवा

ग्राहक सेवाएं प्रदान करने की प्रक्रिया समझाइए।