

Model Test Paper
Class : 12th (DA Students)
Trade : Organised Retail (NSQF)
Job Role : Sales Associate

ਸਮਾਂ - 3 ਘੰਟੇ

ਕੁੱਲ ਅੰਕ - 40

ਭਾਗ (ੳ)

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 2 ਨੰਬਰ

(10*2=20)

1. ਕ੍ਰੋਧਿਤ ਗਾਹਕ ਨਾਲ _____ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਪਿਆਰ/ਗੁੱਸੇ)
2. ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਫਾਇਲ _____ ਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (ਸ਼ੀਟ/ਫੋਲਡਰ)
3. ਪ੍ਰਿੰਟ ਲਈ _____ ਕੀਜ਼ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (Ctrl+P/Ctrl+V)
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ _____ ਹੈ।
(ੳ) ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ (ਅ) ਕੀਮਤ ਬਚਾਉਣਾ (ੲ) ਦੋਵੇਂ (ੳ) ਅਤੇ (ਅ) (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ
5. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਦਾ ਅਰਥ _____ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ।
(ੳ) ਉਤਪਾਦ (ਅ) ਗਾਹਕ (ੲ) ਦੋਵੇਂ (ੳ) ਅਤੇ (ਅ) (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ
6. _____ ਚਿੰਨ੍ਹ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
(ੳ) + (ਅ) - (ੲ) = (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ
7. ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਫਾਦਾਰੀ ਦਾ ਇਨਾਮ ਛੋਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
8. ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਚ ਸੁਧਾਰ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
9. ਅਤੇ 10. ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ
(1) ਐਮਾਜਾਨ (ੳ) ਵਿਕਰੀ ਸਥਾਨ
(2) ਪੀ.ਓ.ਐਸ (ਅ) ਸਟੋਰ ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 3 ਨੰਬਰ

(4*3=12)

11. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
12. ਟੀਮ ਵਰਕ ਕੀ ਹੈ?
13. ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
14. ਤਣਾਅ ਕੀ ਹੈ?
15. ਐਮ. ਆਰ. ਪੀ. ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
16. ਉਦਮੀਕਰਨ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ।

ਭਾਗ (ੲ)

ਕੋਈ ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 4 ਨੰਬਰ

(2*4=8)

17. ਗੁੱਸੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
18. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰਪੂਰਵਕ ਲਿਖੋ।
19. ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।
20. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਰਵੱਈਆ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ