

Model Test Paper

Class: 12th

Trade: Organised Retail (NSQF)

Job Role: Sales Associate

2025-26

ਸਮਾਂ – 3 ਘੰਟੇ

ਕੁੱਲ ਅੰਕ – 40

ਭਾਗ- ਓ

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 1 ਨੰਬਰ

12*1=12

1. ਤੋਂ 3. ਮਲਾਨ

- (1) ਸਵੈ-ਪ੍ਰੇਰਣਾ (ਓ) ਵਿਕਰੀ ਸਥਾਨ
(2) ਪੀ. ਓ.ਐਸ (ਅ) ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ
(3) ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ (ੲ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ

4. ਚਿੰਨ੍ਹ ਫਾਰਮੂਲੇ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(ਓ) + (ਅ) - (ੲ) = (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

5. ਪ੍ਰਚੁਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

(ਓ) ਲੋਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (ਅ) ਸਟੋਰ ਖਾਕਾ (ੲ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਕੀਮਤ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ
ਸਾਰੇ

6. ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਕਿਹੜਾ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ਓ) ਟੈਲੀਫੋਨ (ਅ) ਈ-ਮੇਲ (ੲ) ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਫਾਰਮ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

7. C.R.M. ਦਾ ਅਰਥ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ।

8. ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਫਾਇਲ ਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
9. ਪ੍ਰਿੰਟ ਲਈ ਕੀਜ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
10. ਆਹਮੇ ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲਬਾਤ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। (ਸਹੀ /ਗਲਤ)

ਭਾਗ- ਓ

ਕੋਈ 6 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 3 ਨੰਬਰ $6 \times 3 = 18$

2. ਦੁਰਘਟਨਾ ਅਤ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਦਾ ਅਰਥ ਦੱਸੋ।
3. ਫੀਡਬੈਕ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।
4. ਟੀਚਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁਨਰ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।
5. ਸਟਰੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
6. ਸੈਲਫ ਮੋਟੀਵੇਟ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
7. ਸਟੇਕ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
8. ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

ਭਾਗ- ਏ

ਕੋਈ 2 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ 5 ਨੰਬਰ $2 \times 5 = 10$

9. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਢੰਗ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।
10. ਮੁਲਾਜਮਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।
11. ਉੱਦਮੀ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ਅਤੇ ਸਫਲ ਉੱਦਮੀਆਂ ਦੇ ਗੁਣਾ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।