

32T RETD

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

$$1 \times 4 = 4$$

Q. No. 2 carries 1 mark each

$$1 \times 4 = 4$$

Q. No. 3 carries 1 mark each

$$1 \times 4 = 4$$

Q. No. 4 carries 2 marks each

$$2 \times 6 = 12$$

Q. No. 5 carries 3 marks each

$$3 \times 2 = 6$$

$$\text{Total} = 30$$

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 _____ কাৰ্য্য। (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