

SET-1

Q 1. While composing an email as reply to customer's complaint, which of the following will you avoid to express your concern regarding the difficulty caused to the customer?

ग्राहक की शिकायत की उत्तर के रूप में ईमेल लिखते समय, ग्राहक को होने वाली कठिनाई के बारे में आपकी चिंता व्यक्त करने के लिए आप निम्नलिखित में से किससे बचेंगे?

A. "Perfect, I am really glad to hear that! How may I help you today?"

"बिल्कुल सही, मुझे यह सुनकर खुशी हुई! आज मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?"

B. "I am really sorry to hear that. Is there anything I can do to help you?"

"मुझे यह सुनकर वाकई दुख हुआ। क्या मैं आपकी मदद करने के लिए कुछ कर सकता हूँ?"

C. "Sorry for the inconvenience. Let's see what I can do."

"असुविधा के लिए क्षमा करें। देखता हूँ कि मैं क्या कर सकता हूँ।"

D. "I apologize on behalf of my company. Let's see what I can do."

"मैं अपनी कंपनी कि ओर से माफी मांगता हूँ। देखता हूँ कि मैं क्या कर सकता हूँ।"

Q 2. While chatting with a customer if you have to put him/her on hold for reviewing some information, then which of the following message should you avoid sending to the customer?

किसी ग्राहक के साथ बातचीत करते समय यदि आपको कुछ सूचनाओं की समीक्षा करने के लिए उसको होल्ड पर रखना पड़ता है, तो आपको निम्नलिखित में से कौन सा संदेश ग्राहक को भेजने से बचना चाहिए?

A. "If you're comfortable holding for just a moment, we'll review your information and have an answer for you shortly"

"यदि आपको होल्ड करने में परेशानी न हो तो कुछ देर के लिए, हम आपकी जानकारी की समीक्षा करेंगे और आपको शीघ्र ही इसका उत्तर दिया जायेगा"

B. "It may take us a moment to review that information – may we put you on hold?"

"इस जानकारी की समीक्षा में हमें कुछ समय लग सकता है—क्या हम आपको होल्ड पर डाल सकते हैं?"

C. "We apologize, but all of our agents are currently assisting other customers. Please hold for the next available agent"

"हम माफी माँगते हैं, लेकिन हमारे सभी एजेंट वर्तमान में अन्य ग्राहकों की सहायता कर रहे हैं। कृपया अगले एजेंट के लिए होल्ड करें"

D. "Is it okay for me to put you on hold for just a moment?"

"क्या यह ठीक रहेगा अगर मैं आपको कुछ समय के लिए होल्ड पर डाल दूँ?"

Q 3. While composing an email to inform a customer about the progress of his/her complaint regarding an unresolved issue, which of the following information should be avoided in the email?

किसी अनसुलझी समस्या के संबंध में अपनी शिकायत की प्रगति के बारे में एक ग्राहक को सूचित करने के लिए ईमेल लिखते समय, निम्नलिखित में से कौन सी जानकारी ईमेल में देने से बचना चाहिए?

A. Time required for resolution

समाधान के लिए आवश्यक समय

B. Resolution related details

समाधान सम्बंधित जानकारी

C. Customer's payment records

ग्राहक का भुगतान रिकॉर्ड

D. Type of resolution to be given

दिए जाने वाले समाधान का प्रकार

Q 4. Which of the following questions should you ask from a customer if he/she sends you the given screenshot of an error?

1. What is the system configuration?

2. Is the program you are running properly installed or not?

3. What was the cost of the application?

निम्नलिखित में से कौन सा प्रश्न आपको ग्राहक से पूछना चाहिए यदि वह आपको दी गई त्रुटि (एरर) का स्क्रीनशॉट भेजता है?

1. सिस्टम कॉन्फिगरेशन क्या है?

2. क्या आप जो प्रोग्राम इंस्टॉल कर रहे हैं, यह ठीक से चल रहा है या नहीं?

3. एप्लीकेशन की लागत क्या थी?

Application

the application was unable to not ready program. It is close the application

A. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

B. Only 3

केवल 3

C. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

D. Only 2 and 3

केवल 2 और 3

Q 5. Which of the following is the most appropriate method of emphasizing a certain word or statement, while replying to a customer over an email?

निम्नलिखित में से क्या एक ईमेल पर एक ग्राहक को जवाब देते समय एक निश्चित शब्द या कथन पर जोर देने का सबसे उपयुक्त उचित तरीका है?

A. Hi [Customer],

We have processed your refund request successfully. **You should expect to see the amount re-appear in Your bank account in the next four to six working days.**

Best regards,
[your name]

B. Hi [Customer],

We have processed your refund request successfully. **You should expect to see the amount re-appear in Your bank account in the next four to six working days.**

Best regards,
[your name]

C. Hi [Customer],

We have processed your refund request successfully. You should expect to see the amount re-appear in Your bank account in the next four

to

six working days.

Best regards,
[your name]

D. Hi [Customer],

We have processed your refund request successfully. **You should expect to see the amount re-appear in Your bank account in the next four to six working days.**

Best regards,
[your name]

Q 6. While resolving the queries of a customer regarding his/her operating system installation, if you have to take the access of the customer's system screen, then which of the following software will you use?

ग्राहक के ऑपरेटिंग सिस्टम के इंस्टॉलेशन के संबंध में ग्राहक के प्रश्नों का समाधान करते समय, यदि आपको ग्राहक की सिस्टम स्क्रीन का उपयोग करना है, तो आप निम्नलिखित में से किस सॉफ्टवेयर का उपयोग करेंगे?

A. Ms-Excel

B. Team Viewer

C. Power Point

D. Ms-Word

Q 7. While recording the resolution of customer's queries in the organizational query management tool, which of the following points should be recorded?

1. Type of query

2. Description of the resolution provided

3. Customer's medical history

संगठनात्मक समस्या प्रबंधन टूल में ग्राहकों के प्रश्नों के समाधान को रिकॉर्ड करते समय, निम्नलिखित में से किन बिन्दुओं को दर्ज किया जाना चाहिए?

1. सवाल का प्रकार

2. प्रदान किए गए समाधान का विवरण

3. ग्राहक का चिकित्सा इतिहास

A. Only 2 and 3

केवल 2 और 3

B. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

C. Only 3

केवल 3

D. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

Q 8. If you cannot understand the type of query while recording the query resolution in the tool, then whom will you contact to clarify your doubt?

यदि आप टूल में समस्या समाधान को रिकॉर्ड करते समय समस्या के प्रकार को नहीं समझ पा रहे हैं, तो आप अपने संदेह को स्पष्ट करने के लिए किससे संपर्क करेंगे?

A. HR Manager

एचआर मैनेजर

B. Housekeeping Staff

हाउसकीपिंग स्टाफ

C. Your Manager

आपके प्रबंधक

D. Admin

व्यवस्थापक (एडमिन)

Q 9. If a customer shares the following screenshot with an email, the which of the following type of query does the customer has?

यदि कोई ग्राहक एक ईमेल के साथ निम्नलिखित स्क्रीनशॉट साझा करता है, तो ग्राहक के पास निम्न में से किस प्रकार का प्रश्न है?

A. Operating system related

ऑपरेटिंग सिस्टम संबंधित

B. Network related

नेटवर्क संबंधित

C. Antivirus related

एंटीवायरस संबंधित

D. Hardware related

हार्डवेयर संबंधित

Q 10. While committing the resolution time of an unresolved query to a customer, which of the following will you ensure first?

1. Standard resolution time provided by your organization for a specific problem
 2. Financial status of the customer
 3. Availability of resources to resolve the problem
- ग्राहक को अनसुलझी समस्या का समाधान का समय देते हुए, निम्नलिखित में से क्या आप पहले सुनिश्चित करेंगे?
1. किसी विशिष्ट समस्या के लिए आपके संगठन द्वारा प्रदान किया गया मानक समाधान समय
 2. ग्राहक की वित्तीय स्थिति
 3. समस्या के समाधान के लिए संसाधनों की उपलब्धता

- A. Only 1 and 3
केवल 1 और 3
- B. Only 1 and 2
केवल 1 और 2
- C. Only 2 and 3
केवल 2 और 3
- D. Only 2
केवल 2

Q 11. While nothing the query resolution, which of the given guidelines should be avoided?

समस्या समाधान को ध्यान में रखते हुए, दिए गए दिशानिर्देशों में से किससे बचना चाहिए?

- A. Record the resolution in an accurate manner
समाधान को उचित तरीके से रिकॉर्ड करने से
- B. Record the resolution in a complete manner
समाधान को पूर्ण तरीके से रिकॉर्ड करने से
- C. Record the resolution in an incomplete formate
समाधान को एक अपूर्ण प्रारूप में दर्ज करने से
- D. Record the resolution in a proper format
समाधान को एक उचित प्रारूप में दर्ज करने से

Q 12. While dealing with a customer, you required the customer's bank account summary for processing a request. The customer denies sharing the required data as he/she feels that the data can be misused. To ensure the customer that his/her data is secure with you, which of the following organizational policies will you share with the customer?

ग्राहक से बात करते समय, आपको रिक्वेस्ट प्रोसेस करने के लिए ग्राहक के बैंक अकाउंट के सार की आवश्यकता होती है। ग्राहक आवश्यक डेटा साझा करने से इनकार करता है क्योंकि उसे लगता है कि डेटा का दुरुपयोग किया जा सकता है। ग्राहक को यह सुनिश्चित करने के लिए

कि उसका डेटा आपके साथ सुरक्षित है, आप निम्नलिखित में से किस संगठनात्मक नीतियों को ग्राहक के साथ साझा करेंगे?

- A. Clear desk policy
स्पष्ट डेस्क नीति
- B. Employee retention policy
कर्मचारी प्रतिधारण नीति
- C. Health and safety policy
स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति
- D. Confidentiality policy
गोपनीयता नीति

Q 13. Arrange the following steps of recording the resolution of the queries in the organization's query management tool in the correct order of sequence.

1. Problem statement
2. Steps to diagnose
3. Cause of the problem
4. Resolution

अनुक्रम के सही क्रम में संगठन के समस्या प्रबंधन टूल में प्रश्नों के समाधान को रिकॉर्ड करने के निम्नलिखित चरणों को व्यवस्थित करें।

1. समस्या के लिए कदम
2. समाधान के लिए कदम
3. समस्या की जड़
4. समाधान

- A. 3-1-2-4
- B. 1-4-3-2
- C. 2-1-3-4
- D. 1-3-2-4

Q 14. If there is a query regarding the credit of amount in a customer's account as per the product return policy, then which of the following departments should you consult you confirm the query?

यदि उत्पाद वापसी नीति के अनुसार किसी ग्राहक के खाते में राशि के क्रेडिट के बारे में कोई प्रश्न है, तो समस्या की पुष्टि करने के लिए आपको निम्नलिखित में से किस विभाग से परामर्श करना चाहिए?

- A. Security
सुरक्षा (सिक्यूरिटी)
- B. Accounts
अकाउन्ट्स
- C. HR
एचआर
- D. Safety
सुरक्षा

Q 15. Arrange the following steps in the correct sequence for understanding and confirming a query posted by a customer.

1. Reading the customer's query carefully
2. Obtaining the customer's confirmation on your understanding
3. Identifying the importance of the customer's query
4. Summarizing your understanding of the customer's query

ग्राहक द्वारा पोस्ट की गयी समस्या को समझने और पुष्टि करने के लिए निम्नलिखित चरणों को सही क्रम में व्यवस्थित करें।

1. ग्राहक के प्रश्न को ध्यानपूर्वक सुनना
2. अपनी समझ से ग्राहक की पुष्टि प्राप्त करना
3. ग्राहक के प्रश्न के महत्व की पहचान करना
4. ग्राहक के प्रश्नों के बारे में अपनी समझ को सारांश में पेश करना

- A. 2-1-3-4
B. 1-2-4-3
C. 1-3-4-2
D. 1-3-2-4

Q 16. While chatting with an irate customer regarding his/her complaint, which of the following need to be done?

अपनी शिकायत को लेकर क्रोधित ग्राहक के साथ चैट करते समय, निम्नलिखित में से क्या किया जाना चाहिए?

A. Refer the complaint to authorized personnel only to assure resolution

समाधान सुनिश्चित करने के लिए शिकायत अधिकृत कर्मियों को बढ़ानी चाहिए

B. Interrupt the customer while he or she is stating the complaint

जब ग्राहक शिकायत दर्ज कर रहा हो तो उसे बाधित करना चाहिए

C. Tell him/her that it's your company's fault and not yours

उनसे कहना चाहिए कि यह आपकी कंपनी की गलती है आपकी नहीं

D. Give an emotional response to the customer

ग्राहक को भावनात्मक प्रतिक्रिया देनी चाहिए

Q 17. Match the following queries as per the categories provided.

Categories:

1. Provisioning
2. Complaint
3. Feedback

Queries:

A. Asking for temporary access to a particular facility

B. Providing zero rating for customer support

C. Reporting an issue with the product or service and asking for a resolution

प्रदान की गई श्रेणियों के अनुसार निम्नलिखित प्रश्नों का मिलान करें।
श्रेणी:

1. प्रावधान
2. शिकायत
3. प्रतिक्रिया (फीडबैक)

समस्याएं:

1. किसी विशेष सुविधा तक अस्थायी पहुँच के लिए पूछना
2. ग्राहक सहायता के लिए शून्य रेटिंग प्रदान करना
3. उत्पाद या सेवा के साथ एक समस्या की रिपोर्ट करना और एक समाधान के लिए पूछना

A. 1-C, 2-B, 3-A

B. 1-C, 2-A, 3-B

C. 1-A, 2-B, 3-C

D. 1-A, 2-C, 3-B

Q 18. If a customer expresses his/her dissatisfaction when you confirm query resolution via email, then which of the following actions should you take?

यदि कोई ग्राहक ईमेल के द्वारा समस्या समाधान की पुष्टि करते समय अपना असंतोष व्यक्त करता है, तो आपको निम्नलिखित में से कौन सी कार्रवाई करनी चाहिए?

A. Inform the customer that you have handled the query effectively

ग्राहक को सूचित करना चाहिए कि आपने समस्या को प्रभावी ढंग से संभाला है

B. Express your regret and close the email communication

अपनी ओर से खेद व्यक्त करना चाहिए और ईमेल संवाद बंद कर देना चाहिए

C. Ask the customer to escalate the concern

ग्राहक से इस समस्या को आगे बढ़ाने के लिए कहना चाहिए

D. Ask for clarification wherever required and give a better resolutions as per the customer's requirement

जहाँ भी आवश्यकता हो, स्पष्टीकरण के लिए पूछना चाहिए और ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार बेहतर समाधान देना चाहिए

Q 19. If a customer has complained about an unresolved issue over chat, then what will you do to express your concern?

यदि किसी ग्राहक ने चैट पर एक अनसुलझी समस्या के बारे में शिकायत की है, तो आप अपनी चिंता व्यक्त करने के लिए क्या करेंगे?

A. Apologize to the customer immediately and ensure proper help

ग्राहक से तुरंत माफी मांगेंगे और उचित मदद सुनिश्चित करेंगे

B. Ask the customer to contact after a few days

ग्राहक को कुछ दिन बाद संपर्क करने के लिए कहेंगे

C. Try to fix the blame over the customer

ग्राहक पर दोष बढ़ेंगे

D. Ask the customer to directly contact the field service team

ग्राहक को सीधे सर्विस टीम से संपर्क करने के लिए कहेंगे

Q 20. To verify a customer uniquely, which of the following details should be collected from him/her?

किसी ग्राहक को विशिष्ट रूप से सत्यापित करने के लिए, निम्नलिखित विवरणों में से क्या उससे एकत्र किया जाना चाहिए?

A. Registered mobile number

पंजीकृत मोबाइल नंबर

B. Address of the customer

ग्राहक का पता

C. PIN code of the customer

ग्राहक का पिन कोड

D. Name of the customer

ग्राहक का नाम

Q 21. If a customer complains regarding an issue which is not catered by your department, then which of the following is the correct way of suggesting a transfer of chat to the concerned department?

यदि कोई ग्राहक किसी ऐसे मुद्दे के बारे में शिकायत करता है जिसे आपके विभाग द्वारा पूरा नहीं किया जाता है, तो संबंधित विभाग को चैट के ट्रांसफर का सुझाव देने का निम्नलिखित में से कौन सा सही तरीका है?

A. I'm sorry for the confusion, but this department doesn't have information on that topic. Would it be alright if I transferred you to the correct department?

इस गड़बड़ के लिए मुझे खेद है, लेकिन इस विभाग के पास उस विषय की जानकारी नहीं है। यदि मैं आपको सही विभाग में स्थानांतरित कर दूँ तो क्या यह ठीक होगा?

B. All of the mentioned options

उल्लिखित सभी विकल्प

C. Unfortunately, I'm afraid I don't have the ability to accommodate your request. However *agent name* is specialized in this type of situation and would be happy to speak with you. Is it okay with you if I transfer you to *agent name*?

दुर्भाग्य से, मुझे डर है कि मेरे पास आपके अनुरोध को समायोजित करने की क्षमता नहीं है। हालांकि, 'एजेंट का नाम' इस प्रकार की स्थिति में विशिष्ट है और आपके साथ बात करने में खुशी होगी। क्या यह आपको स्वीकार होगा अगर मैं आपको 'एजेंट नाम' पर स्थानांतरित करता हूँ?

D. I apologize for the miscommunication, but this department isn't equipped to handle that kind of inquiry. Would be alright if transferred you to the correct department?

मैं गलतफहमी के लिए माफी मांगता हूँ, लेकिन यह विभाग उस तरह की जांच को संभालने के लिए जिम्मेदार नहीं है। यदि मैं आपको सही विभाग में स्थानांतरित कर दूँ तो क्या यह ठीक होगा?

Q 22. If you get the following screenshots from the customers, then which of the following you register as a problem with the antivirus activation?

यदि आपको ग्राहकों से निम्नलिखित स्क्रीनशॉट मिलते हैं, तो निम्न में से आप एंटीवायरस एक्टिवेशन के साथ समस्या के रूप में क्या रजिस्टर करेंगे?

A. Component "asig32.dll" or one of its dependencies not correctly.

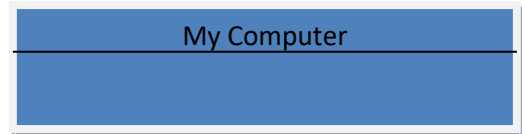
B. Windows 7

C. Protection Expired

D. Windows 10

Q 23. What could be the possible reason for the given error that you should record in the query management tool of your organization?

दी गई त्रुटि का संभावित कारण क्या हो सकता है जिसे आपको अपने संगठन के समस्या प्रबंधन टूल में रिकॉर्ड करना चाहिए?



A. The external hard drive is corrupt.

एक्सटर्नल हार्ड ड्राइव खराब (करप्ट) है

B. Internet is not connected

इंटरनेट कनेक्ट नहीं है

C. Operating system is outdated

ऑपरेटिंग सिस्टम पुराना है।

D. IP address conflict

आईपी एड्रेस का मेल नहीं खाता है

Q 24. You have an unread customer query over an email. Which of the following can be helpful in carefully interpreting the information shared by the customer?

आपके पास ईमेल पर ग्राहक की बिना पढ़ी हुई समस्या है। निम्नलिखित में से क्या ग्राहक द्वारा साझा की गई जानकारी की सावधानीपूर्वक व्याख्या करने में सहायक हो सकता है?

A. Reading through the information as quickly as possible

जिनती जल्दी हो सके जानकारी को पढ़ना

B. Interpreting the information from the subject of the email

ईमेल के सब्जेक्ट से जानकारी को समझना

C. Reading the information completely and summarizing your understanding

जानकारी को पूरी तरह से पढ़ना और संक्षेप में समझना

D. Reading only the bits of information that are important

जानकारी के केवल उन भागों को पढ़ना जो महत्वपूर्ण हैं

Q 25. Under which of the following categories will you record the system error given in the image below.

निम्न में से किस श्रेणी के तहत आप नीचे दी गई छवि में दिए गए सिस्टम त्रुटि को रिकॉर्ड करेंगे।

A. Access denial

प्रवेश निषेध

B. Security

सुरक्षा (सिक्यूरिटी)

C. Low system memory

लो सिस्टम मेमोरी

D. Incorrect password

गलत पासवर्ड

Q 26. While dealing with a customer, which of the following should be considered to establish a smooth chat conversation with the customer?

1. Greet the customer appropriately
2. Read and understand the customer's concern carefully
3. Apologize for the unresolved issue

ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय, निम्नलिखित में से सि पर विचार किया जाना चाहिए कि ग्राहक के साथ बातचीत हो?

1. ग्राहक का उचित रूप से अभिवादन करना
2. ग्राहक की समस्या को ध्यान से पढ़ना और समझना
3. अनसुलझी समस्या के लिए माफी मांगना

A. Only 2 and 3

केवल 2 और 3

B. All 1, 2, and 3

1, 2, और 3 सभी

C. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

D. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

Q 27. If a customer has been delivered the wrong product via an e-commerce company, the what action should you take for resolution?

यदि किसी ग्राहक को ई-कॉमर्स कंपनी द्वारा गलत उत्पाद दिया गया है, तो आपको समाधान के लिए क्या कार्रवाई करनी चाहिए?

A. Ask the customer to place another purchase order for the right product

ग्राहक को सही उत्पाद के लिए एक और खरीद ऑर्डर देने के लिए कहना चाहिए

B. Cancel the customer order

ग्राहक के ऑर्डर को रद्द कर देना चाहिए

C. Arrange for the return of wrong product and the delivery of right product

गलत उत्पाद की वापसी और सही उत्पाद की डिलीवरी की व्यवस्था करनी चाहिए

D. Suggest the customer to keep the wrong product

ग्राहक को गलत उत्पाद रखने का सुझाव देना चाहिए

Q 28. While confirming the status of resolution over an email regarding usage of a computer peripheral, which of the following can be attached with the mail for better service?

कंप्यूटर पेरिफेरल के उपयोग के बारे में ईमेल पर समाधान की स्थिति की पुष्टि करते हुए, निम्नलिखित में से किसे बेहतर सेवा के लिए मेल के साथ संलग्न किया जा सकता है?

A. Service center booklet

Isok dsanz iqfLrdk ¼lfoZl lsaVj cqdysV½

B. User Manual

यूजर मैनूअल

C. Warranty details booklet

वारंटी के विवरण की बुकलेट

D. Troubleshooting guide

Q 29. If you are not able to confirm the gender of a customer by his/her name i.e. Santosh Singh, then which of the following is the most appropriate way to greet the customer?

यदि आप किसी ग्राहक के लिंग की पुष्टि उसके नाम से नहीं कर पा रहे हैं जैसे संतोष सिंह, तो ग्राहक का अभिवादन करने के लिए निम्नलिखित में से कौन सबसे उपयुक्त तरीका है?

A. Hello, Mrs. Santosh

नमस्ते, श्रीमती संतोष

B. Hello, Mr. Singh

नमस्ते, श्री संतोष

C. Hi, Singh

नमस्ते, सिंह

D. Hello, Santosh Singh

नमस्ते, संतोष सिंह

Q 30. If you are chatting with a customer who wants a refund of the subscription amount after cancelling the subscription of your services as he/she is moving abroad, then from which department should you take the advice?

A. Accounts

अकाउन्ट्स

B. Testing

टेस्टिंग

C. Production

प्रोडक्शन

D. Housekeeping

हाउसकीपिंग

Q 31. 1. Running the spell-check tool

2. Removing the grammatical errors

3. Incorrect use of abbreviations

4. Cross-check the attachments, if provided any

ग्राहक को ईमेल लिखते समय, निम्नलिखित में से किस पर ध्यान दिया जाना चाहिए?

1. स्पेल चेक टूल को चलाना

2. व्याकरण की त्रुटियों (एरर) को हटाना

3. संक्षिप्तीकरण (एब्रिवेशन) का गलत उपयोग

4. अगर अटैचमेंट्स हैं तो उनकी जांच फिर से करना

A. Only 1, 2, 4, and 5

केवल 1, 2, 4 और 5

B. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

C. Only 1, 2, and 3

केवल 1, 2, और 3

D. Only 1, 2, and 5

केवल 1, 2, और 5

Q 32. You have to ensure the efficient management of resources and maintain the confidentiality of data. Which of the following actions will assist you for the same?

आपको संसाधनों का कुशल प्रबंधन सुनिश्चित करना है और डेटा की गोपनीयता बनाए रखनी है। इसके लिए निम्नलिखित कार्यों में से कौन आपकी सहायता करेगा?

A. All of the mentioned options

उल्लेख किए गए सभी विकल्प

B. Proper coordination with the team

टीम के साथ उचित तालमेल

C. Proper distribution of allocated resources

आवंटित संसाधनों का उचित वितरण

D. Treat confidential information correctly

गोपनीय जानकारी का सही ढंग से प्रबंधन करना

Q 33. If a customer requests you to share data of another customer in exchange for money, then what action will you take?

यदि कोई ग्राहक आपसे पैसे के बदले किसी अन्य ग्राहक का डेटा साझा करने का अनुरोध करता है, तो आप क्या कार्रवाई करेंगे?

A. Blacklist the customer and complain about him/her

ग्राहक को ब्लैकलिस्ट करेंगे और उसके बारे में शिकायत करेंगे

B. Disrespect the customer on making such request

इस तरह के अनुरोध करने पर ग्राहक का अनादर करेंगे

C. Inform your supervisor about the situation

इसके बारे में सुपरवाइजर को सूचित करेंगे

D. Accept the money and share the data

पैसे स्वीकार करेंगे और डेटा साझा करेंगे

Q 34. Identify the work desk that is well-organized and will help you create a good impression on your colleagues.

उस वर्क डेस्क की पहचान करें जो अच्छी तरह से व्यवस्थित है और आपको अपने सहयोगियों पर एक अच्छा प्रभाव बनाने में मदद करेगा।

A.

B.

C.

D.

Q 35. Arrange the following steps in a meaningful order for utilizing your time and resources effectively while completing the assigned tasks.

1. Complete the tasks using the allocated resources

2. Prioritize the tasks based on their importance

3. Allocate the resources bases on the task priority

4. Free the resources after the task completion

यदि गए कार्य को पूरा करते समय अपने समय और संसाधन (रिसोर्स) का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए निम्नलिखित चरणों को सार्थक क्रम में व्यवस्थित करें।

1. आवंटित संसाधनों (रिसोर्स) का उपयोग करके कार्य को पूरा करना

2. कार्यों को उनके महत्व के आधार पर प्राथमिकता देना

3. कार्य प्राथमिकता के आधार पर संसाधनों का आवंटन करना

4. कार्य पूरा होने के बाद संसाधनों (रिसोर्स) को मुक्त करना

A. 2-3-4-1

B. 1-2-3-4

C. 1-3-2-4

D. 1-4-2-3

Q 36. You have a send a customer's bank account information to your colleague in another city via internet. Which of the following measures will you take?

1. Encrypt the file

2. Use trusted or verified applications

3. Use public internet services or routers

4. Share the file without securing it

आपको इंटरनेट के माध्यम से किसी अन्य शहर में अपने सहयोगी को ग्राहक के बैंक खाते की जानकारी भेजनी है। आप निम्न में से कौन सा तरीका अपनाएंगे?

1. फाइल को एनक्रिप्ट करेंगे

2. विश्वसनीय या सत्यापित एप्लीकेशन का उपयोग करेंगे

3. पब्लिक इंटरनेट सेवा या राउटर का उपयोग करेंगे

4. फाइल को बिना सुरक्षित किए शेयर करेंगे

A. Only 1 and 4

केवल 1 और 4

B. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

C. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

D. Only 3 and 4

केवल 3 और 4

Q 37. Your colleague suggests you to maintain a record of completed and pending tasks in a respective format for managing the work efficiently. What will you do in this situation?

आपका सहकर्मी आपको कुशलता से कार्य प्रबंधन के लिए, संबंधित प्रारूप (फॉर्मेट) में पूर्ण किये जा चुके और लंबित (पेंडिंग) कार्यों का रिकॉर्ड बनाए रखने का सुझाव देता है। इस स्थिति में आप क्या करेंगे?

A. Prepare the record as per the requirement

आवश्यकता के अनुसार रिकॉर्ड तैयार करेंगे

B. Ask you colleague to work himself /herself over the record

अपने सहकर्मी को खुद ही रिकॉर्ड पर काम करने को कहेंगे

C. Inform your colleague that maintaining the record is a waste of time

सहकर्मी से कहेंगे कि रिकॉर्ड का रख रखाव समय की बर्बादी है

D. Ignore your colleague's suggestion

सहकर्मी के सुझाव को नजरअंदाज करेंगे

Q 38. What will you do for establishing a good work relationship with your colleagues and maintaining cleanliness at your workplace?

कार्यस्थल पर अपने सहकर्मियों के साथ अच्छे कार्य संबंध स्थापित करने और स्वच्छता बनाए रखने के लिए आप क्या करेंगे?

A. Communicate with your colleagues

अपने सहकर्मियों से बातचीत करेंगे

B. All of the mentioned options

उल्लेख किए गए सभी विकल्प

C. Respect your colleagues

अपने सहकर्मियों का सम्मान करेंगे

D. Keep your work desk clean

अपनी वर्क डेस्क को साफ-सुथरा रखेंगे

Q 39. Which of the following icons will you select, if you have to search any keyword in the worksheet for saving your time?

यदि आप अपना समय बचाने के लिए वर्कशीट में कोई खोजना चाहते हैं, तो आप निम्नलिखित में से किस आइकन का चयन करेंगे?

A. Cross

B. Search

C. Setting

D. Wifi

Q 40. A customer has complained about a defective purchase and has requested for a refund. What will you do if your company does not provide a refund?

एक ग्राहक ने एक दोषपूर्ण खरीद के बारे में शिकायत की है, और धनवापसी (रिफंड) के लिए अनुरोध किया है। यदि आपकी कंपनी धनवापसी (रिफंड) प्रदान नहीं करती है तो आप क्या करेंगे?

A. Explain the customer about the company policy

ग्राहक को कंपनी की पॉलिसी के बारे में बताएंगे

B. Forward the complaint to your colleague

अपने सहकर्मी के पास अनुरोध को आगे भेजेंगे

C. Argue with the customer

ग्राहक के साथ बहस करेंगे

D. Blacklist the customer

ग्राहक को ब्लैकलिस्ट कर देंगे

Q 41. You have an unorganized and untidy work desk which makes it difficult for your colleagues to work with you. Which of the following actions will you take for ensuring that it is kept clean?

1. Get rid of unnecessary things

2. Place a waste bin near your desk

3. Place a waste bin near your desk

4. Eat food at your work desk

आपके पास एक असंगठित और अनचाही कार्य डेस्क हैं जो आपके लिए आपके सहकर्मियों के साथ काम करना मुश्किल बनाता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह साफ रहे आप निम्नलिखित में से कौन सी कार्रवाई करेंगे?

1. अनावश्यक चीजों को हटा देंगे

2. अपने डेस्क के पास एक कचरे का डिब्बा (डस्ट-बिन) रखेंगे

3. अपने वर्क डेस्क पर खाना खाएंगे

A. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

B. Only 3

केवल 3

C. Only 1

केवल 1

D. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

Q 42. Chronological sequence for helping that person.

1. Have the person lie down

2. Catch the person before he/she falls

3. Loosen any tight clothing

4. Call emergency services, if necessary

आप पाते हैं कि एक व्यक्ति आपके कार्यस्थल पर गलियारे में बेहोश होने वाला है। उस व्यक्ति की मदद करने के लिए सही कालक्रम अनुक्रम में निम्नलिखित चरणों को व्यवस्थित करें।

1. व्यक्ति को नीचे लेटा दें

2. गिरने से पहले व्यक्ति को पकड़ें

3. कोई भी कसा हुआ कपड़ा ढीला करें

4. यदि अवश्यक हो तो आपातकालीन सेवाओं को बुलाएँ

A. 2-3-1-4

B. 1-2-3-4

C. 4-1-2-3

D. 2-1-3-4

Q 43. If an employee accesses your system without informing you, then which of the following types of breaches will you report?

यदि कोई कर्मचारी आपको सूचित किए बिना आपके सिस्टम का प्रयोग करता है, तो आप निम्नलिखित प्रकार के उल्लंघनों में से कौन सा रिपोर्ट करेंगे?

A. Safety

संरक्षा

B. Hygiene

स्वच्छता

C. Security

सुरक्षा

D. Health

स्वास्थ्य

Q 44. While preparing a document for the health and safety of the employees, which of the following factors will you consider?

1. Ergonomics of working desks and chairs
2. Commonly occurring hazards
3. Cleanliness of the workplace

कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए एक दस्तावेज तैयार करते समय, आप निम्नलिखित कारकों में से किस पर विचार करेंगे?

1. काम करने की डेस्क और कुर्सियों की सुविधा
2. आमतौर पर होने वाले खतरे
3. कार्यस्थल की साफ-सफाई

A. Only 2

केवल 2

B. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

C. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

D. All 1, 2, and 3

1, 2, और 3 सभी

Q 45. Which of the following knowledge is NOT required to comply with the organization's health and safety procedures?

संगठन के स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करने के लिए निम्नलिखित में से किसकी जानकारी आवश्यक नहीं है?

A. Knowledge of time utilization methods

समय के उपयोग के तरीकों की जानकारी

B. Knowledge of emergency evacuation

आपातकालीन निकासी प्रक्रिया की जानकारी

C. Knowledge of occupational hazards

व्यावसायिक खतरों की जानकारी

D. Understanding of warning signs

चेतावनी के संकेतों की समझ

Q 46. For a near-miss incident which of the following reports should be prepared to communicate the same to the management?

बाल-बाल होने से बची घटना के लिए निम्नलिखित रिपोर्टों में से कौन सी प्रबंधन को इस बारे में अवगत कराने के लिए तैयार किया जाना चाहिए?

A. Safety incident report

सुरक्षा घटना की रिपोर्ट

B. Safety drill report

सुरक्षा ड्रिल की रिपोर्ट

C. Hazard identification report

खतरों की पहचान की रिपोर्ट (हैजर्ड आइडेंटिफिकेशन रिपोर्ट)

D. Health status report

स्वास्थ्य स्थिति की रिपोर्ट

Q 47. Which of the following practices can help in preventing injuries at work?

निम्नलिखित प्रक्रियाओं में से कौन सी काम पर चोट लगने को रोकने में मदद कर सकते हैं?

A. Violating health policy

स्वास्थ्य पॉलिसी का उल्लंघन करना

B. Violating safety policy

सुरक्षा नीति का उल्लंघन करना

C. Ignoring hazard signs

खतरों के संकेत को अनदेखा करना

D. Complying with safety policies

सुरक्षा नीतियों का अनुपालन

Q 48. You have to evacuate the building due to a fire incident. Which of the following evacuation techniques in NOT recommended for the same?

आग लगने के कारण आपको इमारत को खाली करना है। निम्न में से कौन सी निकासी तकनीक इसके लिए अनुषंसित नहीं है?

A. Follow the announcements made from the safety department

सुरक्षा विभाग द्वारा की गई घोषणाओं का पालन करना

B. Use lifts during evacuation

निकासी के दौरान लिफ्ट का इस्तेमाल करना

C. Only take the exit marked for emergency evacuation

केवल आपातकालीन निकासी के लिए चिह्नित निकास चुनना

D. Assemble at emergency assembly point

आपातकालीन असेंबली प्वाइंट पर इकट्ठा होना

Q 49. If you find the following sign on the door of a server room, then what does it mean?

यदि आपको सर्वर रूम के दरवाजे पर निम्नलिखित संकेत मिलते हैं, तो इसका क्या मतलब है?



A. Use PPE before entering

अन्दर आने से पहले पीपीई का प्रयोग करें

B. Do not run

दौड़े नहीं

C. No entry

प्रवेश निषेध

D. Enter without shoes

अंदर बिना जूतों के आएँ

Q 50. Which of the following warning signs will you place if the water is spilled on the floor?

यदि पानी फर्ष पर गिरा हुआ है, तो आप निम्न में से कौन सा चेतावनी संकेत रखेंगे?

A.



B.



C.



D. None of these

Q 51. Which of the following practices can help in significantly improving safety against an identified hazard at the workplace?

1. Proper warning sign placement

2. Taking preventive measures for mitigation of hazard

3. Sending e-mail one a year about hazard prevention

निम्नलिखित में से कौन सी प्रथा कार्यस्थल पर किसी पहचाने गए खतरे के खिलाफ सुरक्षा में काफी सुधार करने में मदद कर सकती है?

1. उचित जगह पर चेतावनी संकेतों को रखना

2. जोखिम को कम करने के लिए सुरक्षा उपायों को अपनाना

3. साल में एक बार खतरे की रोकथाम के बारे में ई-मेल भेजना

A. Only 2 and 3

केवल 2 और 3

B. Only 2

केवल 2

C. Only 1 and 3

केवल 1 और 3

D. Only 1 and 2

केवल 1 और 2

Q 52. If you want to alert the people regarding the fire on the premises, then which of the following sign should you find to reach the fire alarm?

यदि आप परिसर में आग के संबंध में लोगों को सचेत करना चाहते हैं, तो आपको फायर अलार्म तक पहुंचने के लिए निम्नलिखित में से कौन सा संकेत ढूंढना चाहिए?

A.



B.



C.



D.

