

Q.1 A customer messaged you over a web-chat. He/she wants to enquire about a balance deduction from his/her account. Arrange the steps that you will take in chronological sequence to assist the customer.

Verify customer's identity and account details

Greet the customer

Obtain confirmation on your understanding of the queries raised by the customer.

Ask customer what are his/her queries

Read and summarize the queries

एक ग्राहक ने आपको वेब-चैट पर मैसेज किया है। वह अपने खाते से काटी गई राशि के बारे में पूछताछ करना चाहता है। ग्राहक की सहायता के लिए आपके द्वारा अपनाए गए चरणों को कालानुक्रमिक क्रम में व्यवस्थित करें।

ग्राहक की पहचान और खाता विवरण सत्यापित करें

ग्राहक का स्वागत करें

ग्राहक द्वारा पूछे गए प्रश्नों को अपने समझ के अनुसार पुष्टि प्राप्त करें

ग्राहक से उसके प्रश्न पूछें

प्रश्नों को पढ़ें और सारांशित करें

Choose the best Option

a. 1->2->3->4->5

b. 2->1->4->5->3

c. 3->2->1->4->5

d. 1->3->2->5->4

Q.2 When a customer calls you to register a complaint what should be your first step while handling the customer?

जब कोई ग्राहक आपको शिकायत दर्ज करने के लिए कहता है तो उसे हैंडल करते समय आपका पहला कदम क्या होना चाहिए?

Choose the best option

a. Greeting the customer

ग्राहक का स्वागत करना चाहिए

b. Summarizing customer's queries

ग्राहक के प्रश्नों को सारांशित करना चाहिए

c. Taking approval from manager for interacting with the customer

ग्राहक के साथ बातचीत के लिए मैनेजर से इजाजत लेना चाहिए

d. Asking the customer to verify his/her identity

ग्राहक को उसकी पहचान सत्यापित करने के लिए कहना चाहिए

Q.3 You are unable to understand a customer's query property what should you do?

आप ग्राहक के प्रश्न को ठीक से समझ नहीं पा रहे हैं। आपको क्या करना चाहिए?

a. Ask the customer to contact someone else

ग्राहक से किसी और से संपर्क करने के लिए कहना चाहिए

b. Seek help from your colleague/manager

अपने सहकर्मी/मैनेजर से मदद लेना चाहिए

c. Provide personal contact number and ask the customer to call after sometime

व्यक्तिगत संपर्क नंबर प्रदान करना और ग्राहक को कुछ समय बाद कॉल करने के लिए कहना चाहिए

d. Suggest customer to research about it online

ग्राहक को इसके बारे में ऑनलाइन पोष करने का सुझाव देना चाहिए

Q.4 A customer wants to know about the last transaction made by his/her debit card. Which of the following details should you seek in order to provide the details?

एक ग्राहक अपने डेबिट कार्ड द्वारा किए गए अंतिम लेनदेन के बारे में जानना चाहता है। विवरण प्रदान करने के लिए आपको निम्न में से कौन सा विवरण चाहिए?

Choose the best option

a. Card Verification Value (CVV) of the debit card

डेबिट कार्ड का कार्ड वेरिफिकेशन वैल्यू (सीवीवी)

b. Personal identification number (PIN) of the debit card

डेबिट कार्ड की पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (पिन)

c. Last 4 digits for the debit card number

डेबिट कार्ड नंबर का अंतिम 4 अंक

d. Amount in the bank account

बैंक खाते में राशि

Q.5 Mr. Rajat has messaged you to get an update on his order delivery. How will you start the conversation with him?

मि. रजत ने आपको अपने ऑर्डर डिलीवरी पर अपडेट प्राप्त करने के लिए मैसेज किया है। आप उसके साथ बातचीत कैसे शुरू करेंगे?

Choose the best option

a. Hi Mr. Rajat, How may I help you?

हाय मि. रजत, मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?

b. Hi Mr. Rajat, should I help you?

हाय मि. रजत, क्या मैं आपकी मदद करूँ?

c. Rajat, I want to help you.

रजत, मैं आपकी मदद करना चाहता हूँ।

d. Hi, please help yourself.

हाय, कृपया अपनी मदद करें।

Q. 6 A customer sent you a mail to raise a return request. You have requested him/her to send you the copy of the invoice. Which of the following icon should you suggest him/her to click in order to attach an invoice to the mail?

एक ग्राहक ने आपको रिटर्न अनुरोध बढ़ाने के लिए एक मेल भेजा है। आपने उनसे चालान की प्रति भेजने का अनुरोध किया है। मेल में चालान जॉइन (अटैच) करने के लिए आपको निम्न में से किस आइकन पर क्लिक करना चाहिए?

Choose the best option

a. 

Q.7 While summarizing your understanding of customer's query over the mail, you need to highlight (Bold) the summary text. Which of the following icons should you use for the same?

ग्राहक के मेल की प्रश्न को अपनी समझ के अनुसार सारांशित करते समय, आपको पाठ के सारांश को हाइलाइट (बोल्ड) करना है। आपको निम्न में से किस आइकन का उपयोग करना चाहिए?

Choose the best option

- a.
- b.
- c.
- d.

Q8.A customer complained that he/she has received the incorrect product what should you do?

एक ग्राहक ने शिकायत की है कि उसे गलत उत्पाद मिला है। आपको क्या करना चाहिए?

a. Apologise to customer for the trouble and suggest him/her to raise a product return request

पैरषानी के लिए ग्राहक से माफी मांगना और उसे उत्पाद वापसी अनुरोध को बढ़ाने का सुझाव देना चाहिए

b. Process a refund right away

तुरंत धनवापसी की प्रक्रिया करनी चाहिए

c. Ask the customer to keep the product

ग्राहक को उत्पाद रखने के लिए कहना चाहिए

d. Put the blame on the customer for ordering the wrong product

गलत उत्पाद का ऑर्डर देने के लिए ग्राहक पर दोष डालना चाहिए

Q.9 A customer purchased a software from your company. He contacted you over the web chat saying that he is unable to install it on his computer system. How should you help him with the same?

एक ग्राहक ने आपकी कंपनी से एक सॉफ्टवेयर खरीदा है। उसने वेब चैट पर आपसे यह कहते हुए संपर्क किया कि वह इसे अपने कंप्यूटर सिस्टम में इन्स्टाल करने में असमर्थ है। इसमें आपको उसकी मदद कैसे करनी चाहिए?

Choose the best option

a. Guide him through the installation process step by step

चरण दर चरण के माध्यम से इन्स्टालेशन प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करना चाहिए

b. Ask the customer to purchase another product from your company

ग्राहक को अपनी कंपनी से दूसरा उत्पाद खरीदने के लिए कहना चाहिए

c. Inform the customer that once the product is sold you are not suppose to provide any assistance

एक बार उत्पाद बेचने के बाद आप कोई सहायता नहीं प्रदान करनते हैं यह ग्राहक को सूचित करना चाहिए

d. Apologise to the customer saying you can't assist him in anyway possible

आप किसी भी तरह से उसकी सहायता नहीं कर सकते हैं यह कहते हुए ग्राहक से माफी मांगना चाहिए

Q. 10 A customer mailed you saying even after multiple calls no technician has visited for installation a computer system purchased from your company. What should you do in this situation?

एक ग्राहक ने यह कहते हुए आपको मेल किया है कि आपकी कंपनी से खरीदे गए कंप्यूटर सिस्टम के इन्स्टालेशन के लिए कई कॉल के बाद भी कोई तकनीशियन नहीं आया है। इस स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

a. Apologise to the customer and raise installation request on an urgent basis

ग्राहक ने माफी मांगना और अविलंब आधार पर इन्स्टालेशन अनुरोध का बढ़ाना

b. Apologise to the customer and ask him/her to outsource a technician

ग्राहक से माफी मांगना और उसे एक तकनीशियन को आउटसोर्स करने के लिए कहना

c. Apologise to the customer and assure him/her that you will visit for installation after sometime.

ग्राहक से माफी मांगना और आप कुछ समय बाद इन्स्टालेशन के लिए आएंगे उसे आश्वासन देना

d. Apologise to the customer and request him/her to bring the system to the service centre to get it assembled

ग्राहक से माफी मांगना और असेंबल करने के लिए सिस्टम को सर्विस सेंटर में लाने के लिए उससे अनुरोध करना

Q.11 A customer messaged you on the web chat mentioning that he/she is unable to make transactions from his/her debit card. What details will you ask the customer for in order to check the status?

एक ग्राहक ने आपको वेब चैट पर यह बताते हुए मैसेज किया है कि वह अपने डेबिट कार्ड से लेनदेन करने में असमर्थ है। स्थिति की जांच करने के लिए आप ग्राहक से क्या विवरण पूछेंगे?

Choose the best option

a. Ask customer for the card PIN and check details

ग्राहक से कार्ड पिन मांगेंगे और विवरण जांचेंगे

b. Ask customer for the card number of account number and check the details

ग्राहक से कार्ड नंबर या खाता संख्या पूछेंगे और विवरण जांचेंगे

c. Ask customer for the card's CVV number and check the details

ग्राहक के कार्ड का सीवीवी नंबर पूछेंगे और विवरण जांचेंगे

d. Ask customer's account balance and check the details

ग्राहक के खाते की शेष राशि पूछेंगे और विवरण जांचेंगे

Q.12 You work for an e-commerce firm and received the following queries.

Match them to their respective query category.

आप एक ई-कॉमर्स फर्म के लिए काम कर रहे हैं और आपको निम्न प्रश्न प्राप्त हुआ है। उन्हें उनके संबंधित प्रश्न श्रेणी से मिलान करें।

Query	Category
1. If a product is in stock or not?	A. Pre-sale query
2. The delivery of the product is delayed.	B. Vendor query
3. Is the phone's display covered under warranty?	C. Availability query
4. Not received the payments for the products shipped.	D. Shipping query

choose the best option

- a. 1->A
2->B

- 3->C
 4->D
 b. 1->D
 2->C
 3->A
 4->A
 c. 1->C
 2->D
 3->A
 4->B
 d. 1->D
 2->C
 3->B
 4->A

Q.13 Your company manufactures cameras. A potential customer messaged you to know the types of sensors offered with various cameras. How will you respond to him/her?

आपकी कंपनी कैमरे बनाती है। एक संभावित ग्राहक ने आपको विभिन्न कैमरों के साथ के विभिन्न संसर के प्रकारों को जानने के लिए आपको मैसेज किया है। आप उसे कैसे जवाब देंगे?

Choose the best option

- a. Inform customer that you will contact him/her when you get to know about it
 जब आप इसके बारे में जानेंगे तब आप उससे संपर्क करेंगे यह ग्राहक को सूचित करेंगे
- b. Refer to product catalogues and respond accordingly
 उत्पाद कैटलॉग देखेंगे और तदनुसार जवाब देंगे
- c. Forward customer's request to the manufacturing team
 ग्राहक के अनुरोध को विनिर्माण टीम को आगे बढ़ाएंगे
- d. Tell customer to visit company's website and research about the cameras and sensors
 ग्राहक को कंपनी की वेबसाइट पर जाने और कैमरों और संसर के बारे में षोध करने के लिए कहेंगे

Q.14 A customer messaged you to know the expected delivery date or his/her order which is already delayed. What should you do?

एक ग्राहक ने आपको उसके पहले से ही विलंबित ऑर्डर की डिलीवरी की तारीख जानने के लिए मैसेज किया है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Contact the shipping company and revert back to customer with the details obtained
 शिपिंग कंपनी से संपर्क करना और प्राप्त विवरण के साथ ग्राहक को प्रतिउत्तर देना
- b. Share shipping company's contact details with the customer
 शिपिंग कंपनी का संपर्क विवरण ग्राहक के साथ साझा करना
- c. Share contact details of the customer with the shipping company
 ग्राहक का संपर्क विवरण शिपिंग कंपनी के साथ साझा करना
- d. Inform customer that shipping company will contact him/her when order is out for delivery
 जब शिपिंग कंपनी डिलीवरी के लिए ऑर्डर करेगी तब वह उससे संपर्क करेगा यह ग्राहक को सूचित करना

Q.15 The customer is asking you to share the contact details of your supervisor, what should you do?

एक ग्राहक आपसे आपके सुपरवाइजर का संपर्क विवरण साझा करने के लिए कह रहा है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Raise the issue with your supervisor and do as suggested
 अपने सुपरवाइजर के पास समस्या को उठाना और सुझाव के अनुसार कार्य करना चाहिए
- b. Share the contact details without informing your supervisor
 अपने सहयोगी को सूचित किए बिना संपर्क विवरण साझा करना चाहिए
- c. Forward the customer request to your colleague
 अपने सहयोगी को ग्राहक अनुरोध बढ़ाना चाहिए
- d. Share incorrect contact details of your supervisor
 अपने सुपरवाइजर का गलत संपर्क विवरण साझा चाहिए

Q.16. A customer complains that the software offered by your company is crashing on his/her laptop repeatedly. What should you do?

एक ग्राहक शिकायत करता है कि आपकी कंपनी द्वारा पेश किया गया सॉफ्टवेयर उसके लैपटॉप पर बार-बार क्रैश हो रहा है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Ask customer to visit the service centre for software related query
 सॉफ्टवेयर से संबंधित प्रश्न के लिए ग्राहक से सर्विस सेंटर पर जाने के लिए कहना चाहिए
- b. Request customer to purchase a new laptop
 ग्राहक से एक नया लैपटॉप खरीदने को अनुरोध करना चाहिए
- c. Seek help from technical department to get the issue rectified
 समस्या को ठीक करने के लिए तकनीकी विभाग की सहायता लेनी चाहिए
- d. Inform customer to refer the installation manual
 ग्राहक को इन्स्टालेशन मैनुअल देखने के लिए सूचित करना चाहिए

Q.17 A customer raises a query as depicted in the image below what should you do?

एक ग्राहक नीचे के चित्र में दर्शाए अनुसार एक प्रश्न उठाता है। आपको क्या करना चाहिए?

Can I get contact number of the technician who assembled computer at my place?
 Order number:12093

Choose the best option

- a. Share the contact details
 संपर्क विवरण साझा करना चाहिए
- b. Ask the technician to visit customer again
 फिर से तकनीशियन से ग्राहक से मिलने के लिए कहना चाहिए
- c. Inform about it to supervisor and do as suggested
 इसके बारे में सुपरवाइजर को सूचित करना और सुझाव के अनुसार कार्य करना चाहिए
- d. Deny customer's request
 ग्राहक के अनुरोध को अस्वीकार करना चाहिए

Q.18 A customer who purchased a phone manufactured by your company sent you a message as depicted in the image below. What should you do?

एक ग्राहक जिसने आपकी कंपनी द्वारा निर्मित फोन खरीदा था, आपको नीचे दिए गए चित्र में दर्शाया गया एक मैसेज भेजा है। आपको क्या करना चाहिए

Choose the best option

- a. Stop responding to the customer messages
ग्राहक के मैसेज पर प्रतिक्रिया देना बंद करना चाहिए
- b. Tell the customer that rooting will void the warranty and you can't help/her with the steps
रूट करने से वारंटी खत्म हो जाएगी और आप इस चरण में उसकी मदद नहीं कर सकते हैं यह ग्राहक को बताना चाहिए
- c. Ask your colleague to deal with the situation
अपने सहयोगी से स्थिति से निपटने के लिए कहना चाहिए
- d. Send a mail to the customer with the steps of routing from your personal mail ID
अपनी व्यक्तिगत मेल आईडी से रूटिंग के चरणों के साथ ग्राहक को एक मेल भेजना चाहिए

Q.19. An irate customer abusing you over the web chat for a delayed delivery. What should you do?

विलंबित डिलीवरी के लिए एक पेशान ग्राहक वेब चैट पर आपके साथ दुर्व्यवहार कर रहा है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Close the web chat and handle another request
वेब चैट बंद करना और एक अन्य अनुरोध हैंडल करना चाहिए
- b. Stop answering to the customer
ग्राहक को जवाब देना बंद करना चाहिए
- c. Apologise for the delay and try to calm the customer down while resolving his/her query
देरी के लिए माफी माँगना और अपनी प्रश्न का समाधान करते हुए ग्राहक को बात करने का प्रयास करना चाहिए
- d. Cancel the customer's order
ग्राहक के आदेश को रद्द करना चाहिए

Q.20 A customer requests for providing an extended warranty for his/her television. What can you suggest the customer in this situation?

एक ग्राहक अपने टेलीविजन के लिए एक विस्तारित वारंटी प्रदान करने का अनुरोध करता है। आप इस स्थिति में ग्राहक को क्या सुझाव दे सकते हैं?

Choose the best option

- a. To buy a new appliance
एक नया उपकरण खरीदने का
- b. To buy AMC (Annual Maintenance Contract) offered by the company
कंपनी द्वारा की पेशकश की एमसी (वार्षिक रखरखाव अनबंध) खरीदने का
- c. To ask the technician visiting for repair to give discount
मरम्मत के लिए आने वाले तकनीशियन से छूट मांगने का
- d. To contact the finance department for such queries
ऐसे प्रश्नों के लिए वित्त विभाग से संपर्क करने का

Hi, I want to know the steps to root my smartphone?

Q.21 You need to assess the satisfaction level of customer by obtaining feedback from them. When should you obtain it?

आपको उनसे फीडबैक प्राप्त करके ग्राहक के संतुष्टि स्तर का आकलन करने की आवश्यकता है। आपको इसे कब प्राप्त करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Before resolving customer queries
ग्राहक के प्रश्नों को हल करने से पहले
- b. When the query is being resolved
जब प्रश्न का समाधान किया जा रहा हो तब
- c. When the customer raises another query with you
जब ग्राहक आपके पास एक और प्रश्न उठाता है तब
- d. Just after resolving customer queries
ग्राहक के प्रश्नों को हल करने के तुरंत बाद

Q.22 A customer's query about the expected delivery date for his/her order was resolved by you over web chat. What should you do next?

एक ग्राहक की प्रश्न के बारे में उसकी डिलीवरी की अपेक्षित तारीख के बारे में आपके द्वारा वेब चैट पर हल किया गया था। आपको आगे क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Ask the customer if he/she is satisfied with the response
ग्राहक से पूछें कि क्या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट है/है
- b. Pass on the customer chat to your supervisor for feedback
फीडबैक के लिए अपने सुपरवाइजर को ग्राहक चैट पर पासे करें
- c. Disconnect the chat
चैट डिस्कनेक्ट करें
- d. Ask the customer to disconnect the chat
ग्राहक से चैट डिस्कनेक्ट करने के लिए कहना चाहिए

Q.23 You need to assess the satisfaction level of customer after resolving query over web-chat. Which of the following is most appropriate way of doing it?

वेब-चैट पर प्रश्न को हल करने के बाद आपको ग्राहक के संतुष्टि स्तर का आकलन करना है। निम्न में से कौन सा इसे करने का सबसे उपयुक्त तरीका है?

Choose the best option

- a. Re-direct the customer to a feedback portal
ग्राहक को फीडबैक पोर्टल पर रि-डायरेक्ट करना
- b. Ask the customer to call your manager and provide him with your feedback
ग्राहक को अपने मैनेजर को कॉल करने और उसे अपना फीडबैक प्रदान करने के लिए कहना
- c. Ask the customer send a detailed feedback mail
ग्राहक से विस्तृत फीडबैक मेल भेजने के लिए कहना
- d. Request customer to visit your office to provide the feedback
फीडबैक देने के लिए ग्राहक से अपने कार्यालय आने का अनुरोध करना

Q.24 You need to access the unallocated tickets. Under which of the following tabs will it appear in the query management tools?

आपको अनलॉकड टिकट तक पहुंचने की आवश्यकता है। क्वेरी मैनेजमेंट टूल में यह निम्न में से किस टैब में दिखाई देगा?

Choose the best option

- a. **Resolved**
- b. **Unresolved**
- c. **Unassigned**
- d. **Dismissed**

Q.25 Which of the following actions can be performed using organization's query management tool?

संगठन के क्वेरी मैनेजमेंट टूल का उपयोग करके निम्न में से कौन सी कार्रवाई की जा सकती है?

Choose the best option

- a. **Planning efficient usage of resources available**
उपलब्ध संसाधनों के कुशल उपयोग की योजना बनाना
- b. **Accessing customer's devices such as laptop remotely**
लैपटॉप जैसे ग्राहक के उपकरणों को दूर से एक्सेस करना
- c. **Resolving customer queries on-site**
साइट पर ग्राहक प्रश्नों को हल करना
- d. **Tracks raised queries/tickets for smooth resolution**
सुचारु समाधान के लिए ट्रेक्स ने प्रश्न / टिकट उठाना

Q. 26 What are the benefits of recording status of customer queries on the organization's query management tool regularly?

- A. Helps in tracking queries for future references
- B. Analysing performance by keeping a track of TAT (Turn around Time)

संगठन के क्वेरी मैनेजमेंट टूल पर नियमित रूप से ग्राहक के प्रश्नों की रिकॉर्डिंग की स्थिति के क्या लाभ हैं?

- A. भविष्य के संदर्भों के लिए यह प्रश्नों को ट्रैक करने में मदद करता है
- B. टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) का ट्रैक रखकर प्रदर्शन का विश्लेषण करता है

Choose the best option

- a. **Only A**
केवल A
- b. **Only B**
केवल B
- c. **Both A and B**
A और B दोनों
- d. **Neither A nor B**
ना ही A और ना ही B

Q.27 Which of the following steps should you take immediately after closing a ticket raised by a customer?

ग्राहक द्वारा उठाए गए टिकट को बंद करने के तुरंत बाद आपको निम्न में से कौन सा कदम उठाना चाहिए?

Choose the best option

- a. **Record the ticket closure on query management system**
प्रश्न प्रबंधन प्रणाली पर टिकट बंद करने का रिकॉर्ड करना चाहिए
- b. **Move on to resolve the next ticket**
अगले टिकट को हल करने के लिए आगे बढ़ना चाहिए
- c. **Report the ticket closure to your supervisor**
टिकट बंद होने के बारे में अपने सुपरवाइजर को सूचित करना चाहिए

d. **Report the ticket closure to the customer**

ग्राहक को टिकट बंद होने की सूचना देनी चाहिए

Q.28 Which of the following is a query management tool?

निम्न में से कौन-सा एक क्वेरी मैनेजमेंट टूल है?

- a. freshdesk
- b. Adobe Reader
- c. Ms-Excel
- d. TeamViewer

Q.29 Which of these tabs in Zendesk will let you view the raised tickets details?

इनमें से कौन सा टैब आपको जेनडेस्क में रेज्ड टिकट के विवरण को देखने देगा?

Choose the best option

- a.
- b.
- c.
- d.

Q.30 You need to attend to a raised ticket in the query management tool. Arrange the steps in correct sequence to do so

- 1. Accessing unassigned tab in the tool
- 2. Selecting the ticket
- 3. Resolving customer queries
- 4. Marking the ticket as resolved

आपको प्रश्न प्रबंधन टूल में उठाए गए टिकट में भाग लेने की आवश्यकता है। ऐसा करने के लिए सही क्रम में चरणों को व्यवस्थित करें।

- 1. टूल में अनसाइनड टैब एक्सेस करना,
- 2. टिकट का चयन करना
- 3. ग्राहक प्रश्नों को हल करना
- 4. टिकट को हल के रूप में चिह्नित करना

Choose the best option

- a. 1->2->3->4
- b. 4->3->2->1
- c. 3->2->1->4
- d. 3->1->2->4

Q. 31 You have created soft copy of multiple invoices and stored them on your computer. What should be done with invoice copies?

आपने कई चालान की सॉफ्ट कॉपी बनाई है और उन्हें अपने कंप्यूटर पर संग्रहीत किया है। चालान प्रतियों के साथ क्या किया जाना चाहिए?

Choose the best option

- a. **Place them under your desk**
उन्हें अपने डेस्क के नीचे रखना चाहिए
- b. **Stack them on your colleague's desk**
अपने सहयोगी के डेस्क पर उन्हें ढेर करनी चाहिए
- c. **Let them be on your desk**
उन्हें अपने डेस्क पर रहने देना चाहिए
- d. **Shred those documents and dispose them**
उन डॉक्यूमेंट का छोटा टुकड़ा करना और उन्हें फेक देना चाहिए

Q.32 Which of these should you use to take out multiple copies of the same document?

एक ही डॉक्यूमेंट की कई प्रतियाँ निकाले के लिए आपको इनमें से किसका उपयोग करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Photocopy machine
फोटोकॉपी मशीन
- b. Scanner
स्कैनर
- c. Printer
प्रिंटर
- d. Computer
कम्प्यूटर

Q.33 You have completed your days work. Arrange the given steps in correct sequence you will take before leaving the office.

1. Switch off the computer system
2. Save the files you were working on
3. Dispose the trash
4. Clear out the work desk

आपने अपने दिन का काम पूरा कर लिया है। कार्यालय जाने से पहले आपके द्वारा उठाए जाने वाले चरणों को सही क्रम में व्यवस्थित करें।

1. कंप्यूटर सिस्टम को स्विच ऑफ करना
2. जिन फाइलों पर काम कर रहे थे, उन्हें सेव करना
3. कचरा फेंकना
4. वर्क डेस्क को साफ करना

Choose the best option

- a. 1->2->3->4
- b. 4->3->2->1
- c. 2->1->4->3
- d. 3->2->4->1

Q.34 You have to limit accessibility to a confidential file on your system. What should you do?

आपको अपने सिस्टम पर एक गोपनीय फाइल तक के पहुंच को सीमित करना है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Store the file in the company's shared folder
फाइल को कंपनी के शेयर्ड फोल्डर में संग्रहीत करना चाहिए
- b. Encrypt the file using a password
पासवर्ड का उपयोग करके फाइल को एन्क्रिप्ट करना चाहिए
- c. Store the file in a pen drive
फाइल को पेन ड्राइव में स्टोर करना चाहिए
- d. Delete the file
फाइल को डिलीट करना चाहिए

Q.35 Your colleague asked you to provide the contact details of a customer. What should you do?

आपके सहकर्मी से आपको ग्राहक का संपर्क विवरण प्रदान करने के लिए कहा है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Share the details from your personal e-mail to
अपने व्यक्तिगत ई-मेल आईडी से विवरण साझा करना चाहिए
- b. Deny to provide the details
विवरण प्रदान करने से इनकार करना चाहिए
- c. Inform your supervisor and do as suggested
अपने सुपरवाइजर को सूचित करना और सुझाव अनुसार कार्य करना चाहिए

d. Provide incorrect contact details

गलत संपर्क विवरण प्रदान करना चाहिए

Q. 36 You need to make a monthly report of the tickets you handled. Which of the following should you take into consideration while making it?

आपको अपने द्वारा हैंडल किए गए टिकटों की मासिक रिपोर्ट बनाने की आवश्यकता है। इसे बनाते समय आपको निम्न में से किस पर ध्यान देना चाहिए?

Choose the best option

- a. Should be crisp and short
संक्षिप्त और स्पष्ट होना चाहिए
- b. Should be made in accordance to company's policies
कंपनी की नीतियों के अनुसार बनाया जाना चाहिए
- c. Should consist only the closed tickets
केवल बंद टिकट शामिल किया जाना चाहिए
- d. Should consist only the unresolved tickets
केवल अनसुलझे टिकट को शामिल किया जाना चाहिए

Q.37 The operating system of your laptop provided by your organization got corrupted. What should you do?

आपके संगठन द्वारा प्रदान किया गया आपके लैपटॉप का ऑपरेटिंग सिस्टम क्रैश हो गया है। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Take your laptop to your organization's IT (Information Technology) team
अपने लैपटॉप को अपने संगठन की आईटी (सूचना प्रौद्योगिकी) टीम में जाना चाहिए
- b. Ask the HR team to help you out
एचआर टीम से आपकी मदद करने के लिए कहना चाहिए
- c. Get the issue rectified from the laptop manufacturer's service centre
लैपटॉप निर्माता के सर्विस सेंटर से समस्या को ठीक करना चाहिए
- d. Reinstall the operation system yourself
ऑपरेटिंग सिस्टम को स्वयं रिइन्स्टॉल करना चाहिए

Q.38 You have a daily target of 30 ticket closures. Why is it important to achieve it?

आपके पास 30 टिकट प्रतिदिन बंद करने का दैनिक लक्ष्य है। इसे प्राप्त करना क्यों महत्वपूर्ण है?

Choose the best option

- a. To achieve incentives
प्रोत्साहन राशि प्राप्त करने के लिए
- b. To ensure customer satisfaction
ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए
- c. To avoid any hindrance in the team's performance
टीम के प्रदर्शन में किसी भी बाधा से बचने के लिए
- d. All of the given options
दिए गए सभी विकल्प

Q.39 How often will you deviate from the agreed terms and conditions of your job if given a choice?

यदि आप अपनी पसंद के नियम और शर्तों को अपनी नौकरी से कितनी बार विचलित करेंगे?

Choose the best option

- a. Always
हमेशा
- b. Often
अक्सर

- c. Never
कभी नहीं
- d. Rarely
षायद ही कभी

Q.40 How can you make yourself aware of the safety policies and procedures laid by your company?

आप अपनी कंपनी द्वारा सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं से खुद को कैसे अवगत करा सकते हैं?

Choose the best option

- a. Read your company's safety procedures document
अपनी कंपनी की सुरक्षा प्रक्रियाओं का डॉक्यूमेंट पढ़कर
- b. Research about it online
इसके बारे में ऑनलाइन षोध कर
- c. Request your colleagues to inform you about it verbally
वे मौखिक रूप से आपको इसकी जानकारी दे यह अपने सहयोगियों से अनुरोध
- d. None of the given options
दिए गए विकल्प में से कोई नहीं

Q.41 What should you do if you notice a live wire lying on the workplace floor?

यदि आप कार्यस्थल के फर्ष पर एक बिजली चालित तार को पड़ा हुआ देखते हैं, तो आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Switch the mains off
मुख्य स्विच बंद करना चाहिए
- b. Report about it to the maintenance department
इसके बारे में रखरखाव विभाग को रिपोर्ट करना चाहिए
- c. Move the wire aside yourself
स्वयं तार को अलग करना चाहिए
- d. Ask your colleague to move the wire aside
अपने सहयोगी से तार को एक तरफ ले जाने के लिए कहना चाहिए

Q.42 You notice an unauthorized person entering your work area. What should you do?

आप एक अनाधिकृत व्यक्ति को अपने कार्य क्षेत्र में प्रवेश करते हुए देखते हैं। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Ignore the issue
समस्या पर ध्यान नहीं देना चाहिए
- b. Report the issue immediately to the security department
समस्या की सूचना तुरंत सुरक्षा विभाग को देनी चाहिए
- c. Follow the person everywhere he/she goes
जहां वह जाता है हर जगह उस व्यक्ति को फॉलो करना चाहिए
- d. Discuss the issue with your colleagues
अपने सहयोगियों के साथ इस समस्या पर चर्चा करनी चाहिए

Q.43 You got a minor cut on your finger. What should you do?

आपकी उंगली पर मामूली कट लग गया। आपको क्या करना चाहिए?

Choose the best option

- a. Take leave for the day
दिन के लिए छुट्टी ले लेना चाहिए
- b. Clean the wound and apply band-aid
घाव को साफ करना और बैंड-एड लगाना चाहिए

- c. Leave for the hospital immediately
तुरंत अस्पताल के लिए पहले जाना चाहिए
- d. Apply crepe bandage on your finger
अपनी उंगली पर क्रेप बैंडेज लगाना चाहिए

Q.44 There is a fire accident at your workplace. Which of the following signs should you refer to identify the evacuation route?

आपके कार्यस्थल पर आग लगने की दुर्घटना हो गई है। निकासी मार्ग की पहचान करने के लिए आपको निम्न में से कौन सा संकेत देखना चाहिए?

Choose the best option

- a.
- b.
- c.
- d.

Q.45 Arrange the steps of hazard identification and management in chronological order.

1. Evaluating and reviewing the control measure
2. Controlling the risk
3. Assessing the risk
4. Identifying the hazard

खतरे की पहचान और प्रबंधन के चरणों को कालानुक्रमिक क्रम में व्यवस्थित करें।

1. नियंत्रण उपाय का मूल्यांकन और समीक्षा करना
2. जोखिम को नियंत्रित करना
3. जोखिम का आकलन करना
4. खतरे की पहचान करना

Choose the best option

- a. 1->2->3->4
- b. 3->4->2->1
- c. 4->3->2->1
- d. 2->3->4->1

Q.46 There is a problem in the internet connection of your computer. You should

आपके कंप्यूटर में इंटरनेट कनेक्शन की समस्या है। ऐसे में आपको चाहिए कि

Choose the best option

- a. Take help of your co-worker to resolve it
उसे ठीक करने लिए अपने सहयोगी कि मदद ले
- b. Inform the relevant authority as per the guidelines and get the issue resolved.
दिशा निर्देशों के अनुसार संबंधित अधिकारी को सूचित करें और इस मुद्दे का समाधान करें
- c. Ask for a leave as you are not able to work because of no connectivity
छुट्टी के लिए पूछें क्योंकि कोई कनेक्टिविटी ना होने के कारण आप काम नहीं कर पा रहे हैं
- d. Inform your boss about the same
इस बारे में अपने बॉस को सूचित करें

Q. 47 There is an instance of short circuit at your workplace. Which of the following steps should you take first?

आपके कार्यस्थल पर शॉर्ट सर्किट का घटना हो गई है। आपको निम्न में से कौन सा कदम उठाना चाहिए?

Choose the best option

a. Switching off all the switches with bare hands

नंगे हाथों से सभी स्विच को बंद करना चाहिए

b. Switching the mains off

मुख्य स्विच बंद करना चाहिए

c. Check working of all the electrical systems

सभी विद्युत प्रणालियों के काम की जांच करनी चाहिए

d. Test the socket using a tester

एक टेस्टर का उपयोग करके सॉकेट की जांच करनी चाहिए