

**Q 1. While selling a premium cosmetic soap, how will you show customer its value?**

प्रीमियम कॉस्मेटिक सॉप बेचने के दौरान आप किस प्रकार कस्टमर को उसकी अहमियत के बारे में बताएंगे?

**A. Giving False statement about a celebrity using this product**

कस्टमर से झूठ बोलेंगे कि कोई मशहूर हस्ती (सेलेब्रिटी) इस उत्पाद का इस्तेमाल करते हैं

**B. Giving customer the product brochure**

कस्टमर को उत्पाद का ब्रोशर देंगे

**C. Explain about the ingredients and its benefits to the customers**

कस्टमर्स को उत्पाद के इन्सिडिएन्ट्स और उसके फायदों के बारे में बताएंगे

**D. Use testimonials of customer to show value**

जो कस्टमर्स उत्पाद का इस्तेमाल कर चुके हैं उनकी तारीफों को दूसरे कस्टमर्स को दिखाकर उत्पाद की अहमियत दर्शाएंगे

**Q 2. You have just come from a product training for which you were nominated. How will help team with the learning?**

आप अभी-अभी प्रोडक्ट ट्रेनिंग से लौटे हैं जिसके लिए आपको नॉमिनेट किया गया था। आपने जो सीखा है उससे किस प्रकार आप अपने टीम मेंबर्स की मदद कर सकते हैं?

**A. Boost about your knowledge but ignore sharing with them**

अपना ज्ञान बढ़ाएंगे लेकिन उनके साथ इसे साझा नहीं करेंगे

**B. Tell them whenever they need help they can come to you**

उन्हें बताएंगे कि कभी भी आपके पास मदद के लिए आ सकते हैं

**C. Share the knowledge with the learn and give a presentation**

आपने जो सीखा है उसे टीम के साथ साझा करेंगे और परजेन्टेशन देंगे

**D. Share no you enjoyed the training with other staff members**

आप टीम मेंबर्स को बताएंगे कि ट्रेनिंग के दौरान दूसरे स्टाफ मेंबर्स के साथ आपको बहुत आनंद आया

**Q 3. Your shift time is over and you are leaving shop floor. A customer approaches you asking for a particular product. What will you do in such situation?**

आपका शिफ्ट टाइम खत्म हो चुका है और आप शॉप फ्लोर से जा रहे हैं। तभी एक कस्टमर आकर आपसे एक उत्पाद मांगता है। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

**A.**

कस्टमर को अनदेखा करते हुए उनके सामने से निकल जाएंगे क्योंकि आपकी शिफ्ट ऑफ हो चुकी है।

**B. Tell customer that your shift time is over! and ask colleague to assist him**

कस्टमर से कहेंगे कि आपका शिफ्ट टाइम खत्म हो चुका है और किसी सहकर्मी को उनकी मदद करने के लिए कहेंगे

**C. Escort customer to the product section and ask colleague to assist him**

कस्टमर को साथ लेकर उस प्रोडक्ट सेक्शन में जाएंगे और किसी सहकर्मी को उनकी मदद करने के लिए कहेंगे

**D. Tell customer that your shift is over, ignore him and walk away**

पहले, कस्टमर कहेंगे कि आपका शिफ्ट खत्म हो चुका है और फिर उन्हें अनदेखा करते हुए चले जाएंगे

**Q 4. Its peak time, and suddenly the power supply goes out. It will sometime for the power backup to function. What should you do in such situation?**

मान लें, पीक टाइम और अचानक से बिजली चली जाती है। पॉवर बैकअप में कुछ समय लगेगा। ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

**A. Go out of store to see what has happened**

स्टोर में बाहर निकलकर देखना चाहिए कि क्या हुआ है

**B. Warm customers to stand wherever they are**

कस्टमर्स को चेतावनी देंगे कि ये जहां खड़े हैं वही खड़े रहे

**C. Keep a very close watch on the movement of people near your section**

अपने सेक्शन के आसपास घूमने वाले लोगों पर तेज निगरानी रखेंगे

**D. Walk out of the store till power comes back**

स्टोर से बाहर चले जाएंगे और बिजली वापस आने के बाद लौटेंगे

**Q 5. A customer has entered the store, whom the sales associate has serviced last time. How will you provide personalized service to the customer by using basic guidelines? a. Ask customer to browse now collection and you will assist him later b. Greet and welcome customer referring him by his name c. Check his previous purchase to get an idea of his taste Take a feedback for products purchased on his last visit**

एक कस्टमर स्टोर में आते हैं जिन्हें सेल्स एसोसिएट ने पिछली प्रदान की थी। आप किस प्रकार सामान्य दिशानिर्देशों के अनुसार उन कस्टमर को पर्सनलाइज्ड सर्विस प्रदान करेंगे? a. कस्टमर को नया कलेक्शन देखने के लिए कहेंगे और बाद में उनकी मदद करेंगे b. कस्टमर को उनके नाम से

बुलाकर उन्हें नमस्कार/हैलो कहेंगे और उनका स्वागत करेंगे c. कस्टमर की पसंद/आवश्यकता समझने के लिए चेक करेंगे कि पिछली बार कस्टमर ने कौन-सा उत्पाद खरीदा था कस्टमर द्वारा पिछली बार खरीदे गए उत्पादों के बारे में उनका फीडबैक लेंगे

- A. a, b, d,  
a, b, d,
- B. b, c, d  
b, c, d
- C. a, b, c  
a, b, c
- D. a, c, d  
a, c, d

Q 6. Its closing time and a customer has come requesting that he wants to buy a shirt as he has a conference next day morning. What will you do in such situation ?

क्लोजिंग टाइम है और एक कस्टमर आपके पास आकर कहते हैं कि उन्हें एक शर्ट खरीदनी है क्योंकि अगली सुबह उन्हें एक कॉन्फरेंस में जाना है। ऐसी स्थिति में आप कौन-सा कदम उठाएंगे?

A. Tell customer to come in morning as the store has closed

कस्टमर की अगली सुबह आने के लिए कहेंगे क्योंकि अब स्टोर बंद हो चुका

B. Welcome customer in store and assist him to buy shirt

स्टोर में कस्टमर का स्वागत करेंगे और शर्ट खरीदने में उनकी मदद करेंगे

C. Allow customer to enter store but tell him to hurry up  
कस्टमर को स्टोर में आने देंगे लेकिन उन्हें जल्दी करने के लिए कहेंगे

D. Let customer enter store and follow him he is in store.

कस्टमर को स्टोर में आने देंगे और पूरे स्टोर में उनका पीछा करेंगे

Q 7. You find that during peak hours customer walk-ins increase, due to which it becomes difficult to manage queue on the cash counter. How can you reduce the rush at billing counters?

आप देखते हैं कि पीक आवर्स में कस्टमर्स का आना-जाना बढ़ जाता है जिससे कैश काउंटर पर लाइन संभालना मुश्किल हो जाता है। बिलिंग काउंटर पर भीड़ कम करने के लिए आपको कौन-सा कदम उठाना चाहिए?

A. Manage queue at cash counter ensuring only the customer who wants to till is present queue

कैश काउंटर पर लाइन को ऐसे संभालना चाहिए ताकि सिर्फ बिलिंग बनाने वाले कस्टमर ही लाइन में रहे

B. Take an opportunity to approach customers with merchandise and pitch for add on sales

ऐसी स्थिति को एक अच्छे अवसर के रूप में देखते हुए मर्चेडाइज लेकर कस्टमर्स के पास जाकर ऐड ऑन सेल्स के लिए पिचिंग करनी चाहिए

C. Take a manual bill book and start doing manual billing for customer having less than 3 items

मैन्युअल बिल बुक लेना चाहिए और जो कस्टमर्स 3 आइटम्स से कम की खरीददारी कर रहे हैं उनकी मैन्युअल बिलिंग करनी चाहिए

D. None of these

इनमें में कोई नहीं

Q 8. You are getting delayed in completing the task assigned to you. What will you do in this situation?

आपको जो काम दिया गया है उसे पूरा करने में देर हो रही है। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

A. Approach a colleague and ask for help

किसी सहकर्मी के पास जाकर उससे मदद मांगेंगे

B. Leave the task in-between and go

काम को बीच में छोड़कर चले जाएंगे

C. Ask your colleague to help and leave

अपने सहकर्मी से मदद मांगेंगे और चले जाएंगे

D. Let the delay happen and complete the task

काम खत्म होने में देर लगने देंगे और काम पूरा करेंगे

Q 9. There is electric short circuit happened in store. As a sales associate you don't have any authority to take any action. What will you do in such situation?

स्टोर में इलेक्ट्रिक शॉर्ट सर्किट हुआ है। सेल्स एसोसिएट के रूप में आपको कोई भी कदम उठाने का अधिकार नहीं है। ऐसी स्थिति में आप कौन-सा कदम उठाएंगे?

A. Inform Store Manager and alert the security

स्टोर मैनेजर को इसकी सूचना देंगे और सिक्योरिटी को इस बारे में सावधान करेंगे

B. Switch on all the lights of the store

स्टोर की सभी लाइट्स स्विच ऑन कर देंगे

C. Immediately leave the store and run

तुरंत स्टोर में निकलकर भाग जाएंगे

D. Ask the security to shut all the doors.

सिक्योरिटी से सभी दरवाजे बंद करने के लिए कहेंगे

Q 10. One of your colleague is talking on phone while a customer is standing besides him. What should you do?

आपका एक सहकर्मी फोन पर बातें कर रहा है जबकि एक कस्टमर उसके बगल में खड़े हैं। ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

A. Ignore as the customer is waiting for your colleague to finish he call

इसे अनदेखा कर देंगे क्योंकि कस्टमर आपके सहकर्मी की कॉल खत्म होने का इंतजार कर रहे हैं

**B. Tell your colleague to disconnect and help customer**  
अपने सहकर्मी को कॉल डिस्कनेक्ट कर कस्टमर की मदद करने के लिए कहेंगे

**C. Leave your work and approach manager to complain**  
अपना काम छोड़कर मैनेजर से इसकी शिकायत करने जाएंगे

**D. Approach the customer for help and task to your colleague later**

कस्टमर की मदद करने के लिए उनके पास जाएंगे और बाद में, इस बारे में सहकर्मी से बात करेंगे

**Q 11. Customer has bought a packaged fruit juice and while billing the product he finds that it is expired. He checks and finds that most of the items of the product are near to expiry. Customer is agitated and questioning the quality standards of the store. How will you handle this customer?**

कस्टमर ने पैकेट बंद फ्रूट जूस खरीदा है और बिलिंग के दौरान वे देखते हैं कि फ्रूट जूस एक्सपायर हो चुका है। वे चेक करते हैं और देखते हैं कि उस उत्पाद के ज्यादातर आइटम्स जल्द ही एक्सपायर होने वाले हैं। इससे कस्टमर गुस्सा हो जाते हैं और वे स्टोर के क्वालिटी स्टैंडर्ड पर सवाल उठाते हैं। आप किस प्रकार इन कस्टमर को संभालेंगे?

**A. Apologize to customer and get the product replaced and take help them manager if required**

कस्टमर से माफी मांगेंगे और उत्पाद बदलवा देंगे और जरूरत पड़ने पर मैनेजर से मदद लेंगे

**B. Apologize to the customer while getting stock removed and leave him**

स्टॉक हटवाने के दौरान कस्टमर से माफी मांगेंगे उन्हें अकेला छोड़ देंगे

**C. Apologize to customer and explain him that it has happened by mistake**

कस्टमर से माफी मांगेंगे और उनसे कहेंगे कि ऐसा गलती से हुआ है।

**D. Get the stock removed and offer customer discount on his purchase**

स्टॉक हटवा देंगे और कस्टमर को उनकी खरीददारी पर डिस्काउंट देंगे

**Q 12. A customer wants to buy a washing machine on credit facility. While checking his bank balance and financial ability, it seems that the customer is not eligible. What should the sales associate do in such situation?**

एक कस्टमर क्रेडिट फैसिलिटी पर वॉशिंग मशीन खरीदना चाहता है। उसके बैंक बैलेंस और पैसों की स्थिति को देखकर लगता है कि वह

इसके लिए योग्य/काबिल नहीं है। ऐसी स्थिति में सेल्स एसोसिएट को क्या करना चाहिए?

**A. Explain the terms and conditions related to the eligibility criteria**

कस्टमर को एलीजीबिलिटी क्राइटेरिया से जुड़े नियम और शर्तें बताने चाहिए

**B. Tell the customer to come later and meantime you will check**

कस्टमर से बाद में आने के लिए कहना चाहिए और इस बीच चेक करना चाहिए

**C. Tell the customer that he does not have enough money to buy**

कस्टमर से कहना चाहिए कि उनके पास कम पैसे हैं

**D. Ask your colleague to handle the customer and you leave**

अपने सहकर्मी से इस कस्टमर से निपटने के लिए कहकर खुद वहां से चले जाना चाहिए

**Q 13. A home delivery went wrong, as the delivery person is not able to find the address and contact number given by customer is not reachable. This happened because the sales associate made mistake while writing the number. How will you handle the situation?**

एक होम डिलीवरी गलत हो गई है क्योंकि डिलीवरी करने वाले व्यक्ति को एड्रेस नहीं मिला और कस्टमर द्वारा दिया गया फोन नंबर आउट ऑफ रीच था। ऐसा इसलिए हुआ क्योंकि सेल्स एसोसिएट ने नंबर गलत लिखा था। आप इस स्थिति से कैसे निपटेंगे?

**A. Will notify the sales associate and inform the manager about this mistake**

सेल्स एसोसिएट को डाटेंगे और मैनेजर को इस गलती की सूचना देंगे

**B. Ask delivery person to come back and reschedule the delivery with connect customer details**

डिलीवरी करने वाले व्यक्ति से कहेंगे कि वह आपस आकर कस्टमर के डिटेल्स के साथ डिलीवरी की रिस्केड्यूल करें

**C. Ask the delivery person to come back and wait for customer to call**

डिलीवरी करने वाले व्यक्ति से कहेंगे कि वह आपस आ जाए और कस्टमर के फोन करने का इंतजार करें

**D. Ask the delivery man to come back and cancel the order**

डिलीवरी करने वाले व्यक्ति से कहेंगे कि वह वापस आ जाए और ऑर्डर कैंसिल कर दें

Q 14. A customer has come with a complaint that he is not getting any updates regarding his accumulated points. What will you do?

एक कस्टमर शिकायत करते हैं कि उन्हें इकट्ठा हुए पॉइंट्स पर कोई अपडेट नहीं मिल रहा। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

A. Tell customer that it is not possible for you to check the points

कस्टमर से कहेंगे कि आप उनके पॉइंट्स नहीं देख सकते

B. Arrange to check on the system and update the customer

सिस्टम में चेक करने के लिए इंतजाम करेंगे और उसके अनुसार कस्टमर को अपडेट करेंगे

C. Ask customer to come later and resolve the issue at customer service desk

कस्टमर से बाद में आने के लिए कहेंगे और इस मुद्दे को कस्टमर सर्विस डेस्क पर सुलझाएंगे

D. Tell customer to check with network operator

कस्टमर को नेटवर्क ऑपरेटर से संपर्क करने के लिए कहेंगे

Q 15. An angry customer has called on store landline and is shouting on phone, as nobody has turned at his place to install the LED which he had bought. How will you handle the customer?

एक नाराज कस्टमर स्टोर लैंडलाइन पर फोन करते हैं और वे फोन पर चिल्ला रहे हैं क्योंकि उन्होंने जो एलईडी खरीदी है उसे इनस्टॉल करने के लिए कोई भी उनके घर अभी तक नहीं गया है आप किस प्रकार इन कस्टमर को संभालेंगे?

A. Tell customer to wait and disconnect the call

कस्टमर को इंतजार करने के लिए कहकर कॉल को डिस्कनेक्ट कर देंगे

B. Put the call on hold and handover it to colleague

कॉल को होल्ड पर कर उसे अपने सहकर्मी को दे देंगे

C. Tell customer to stop shouting so that you can help

कस्टमर को चिल्लाने से मना करेंगे ताकि आप उनकी मदद कर सकें

D. Apologize to customer and take the details

कस्टमर से माफी मांगेंगे और उनसे डिटेल्स लेंगे

Q 16. A customer is fond of the T-Shirts collection, and keeps visiting store weekly to check for new options. The store has received new T-Shirt collection. What will you do?

एक कस्टमर को टी-शर्ट्स कलेक्शन पसंद आया है और वे हर हफ्ते नए टी-शर्ट्स के लिए स्टोर आते रहते हैं। स्टोर में नया टी-शर्ट कलेक्शन आया है। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

A. As the customer keeps visiting, wait for the customer to visit

चूंकि कस्टमर हर हफ्ते आते हैं, आप उनके आने का इंतजार करेंगे

B. Don't display the stock, till the time the customer doesn't visit

जब तक कस्टमर स्टोर में न आए तब तक स्टॉक डिस्प्ले नहीं करेंगे

C. Call the customer and invite him informing about new stock

कस्टमर को फोन करेंगे और उन्हें नया स्टॉक देखने के लिए बुलाएंगे

D. Keep one piece of his size from each option aside for the customer

कस्टमर के साइज की हर एक प्रकार की टी-शर्ट कस्टमर के लिए अलग रखेंगे

Q 17. A customer is looking for an LED under a specific budget. There are festive offers going on Home Theatre. How will you convince the customer to buy Home Theatre?

एक कस्टमर पहले से तय बजट के अंदर एक एलईडी खरीदना चाहते हैं। होम थिएटर पर फेस्टिव ऑफर्स चल रहे हैं। आप किस प्रकार कस्टमर को होम थिएटर खरीदने के लिए राजी करेंगे?

A. Ask customers to buy home theater and let them decide for themselves

कस्टमर को होम थिएटर खरीदने के लिए कहेंगे और उन्हें खुद निर्णय लेने देंगे

B. Persuade the customer by suggesting him additional discounts

कस्टमर को होम थिएटर के साथ मिलने वाले ज्यादा डिस्काउंट्स के बारे में बताकर उन्हें राजी करने की कोशिश करेंगे

C. Force him to buy Home Theatre as it's a limited time offer

चूंकि यह एक लिमिटेड ऑफर है होम थिएटर को खरीददारी के लिए कस्टमर पर दबाव डालेंगे

D. Show him how he can get the home theatre at best price with all the features & benefits

कस्टमर को सभी फीचर्स और फायदे समझाकर उन्हें साबित रकेंगे कि किस प्रकार वे बेस्ट प्राइस पर होम थिएटर खरीद सकते हैं

Q 18. You observe that a customer is reading the product manual and description and also seem to be looking around for someone. What should you do in such situation?

आप देखते हैं कि कस्टमर प्रोडक्ट मैनुअल और विवरण पढ़ रहे हैं और साथ ही, किसी को ढूँढ भी रहे हैं। ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

A. Approach customer and start pitching for product

कस्टमर के पास जाकर उत्पाद के लिए पिचिंग करनी चाहिए

B. Approach customer and offer him assistance

कस्टमर के पास जाकर उनकी मदद करनी चाहिए

C. Go and stand beside him and wait for him to ask

कस्टमर के साथ खड़े हो जाना चाहिए और उनके पूछने का इंतजार करना चाहिए

**D. See if customer looks at product and then approach**

देखना चाहिए कि कस्टमर उत्पाद की ओर देख रहे हैं या नहीं और उनके देखने पर नके पास जाना चाहिए

**Q 19. A customer seem to be confused on deciding on which option to buy. How will you help the customer to make a decision?**

एक कस्टमर को समझ नहीं आ रहा कि उन्हें कौन-सा उत्पाद खरीदना चाहिए। आप किस प्रकार यह निर्णय लेने में कस्टमर की मदद करेंगे?

**A. Ask customer to come late once he makes his decision**

कस्टमर से कहेंगे कि वे निर्णय लेने के बाद स्टोर में आएँ

**B. Persuade the customer to buy the product that gives you higher returns**

कस्टमर को वह उत्पाद खरीदने के लिए राजी करने की कोषिष करेंगे जिससे आपको ज्यादा फायदा होता है

**C. Stand quietly and give customer enough time to decide**

चूप रहेंगे और कस्टमर को निर्णय लेने के लिए काफी समय देंगे

**D. Match the benefits of each product with customer requirements**

देखेंगे कि किस हद तक हर एक उत्पाद के फायदे कस्टमर को आवश्यकताओं को पूरा करते हैं

**Q 20. You have got a great idea for service improvement. What will you do?**

आपके पास सर्विस को बेहतर बनाने के बारे में एक बहुत बढ़िया विचार है। अब आप क्या करेंगे?

**A. Discuss the idea with the Manager**

मैनेजर के साथ इस विचार पर चर्चा करेंगे

**B. Share it with colleagues and implement**

अपने सहकर्मियों को यह विचार सनाकर इसे लागू करेंगे

**C. Start implementing it immediately**

तुरंत इस विचार को लागू करेंगे

**D. Don't share with anyone till someone asks**

जब तक आपसे पूछा न जाए आप किसी को भी अपना यह विचार नहीं सुनाएंगे

**Q 21. You are attending to a foreign customer but not able to understand his language. What will you do in such situation?**

आप एक विदेशी कस्टमर से बात कर रहे हैं लेकिन आपको उनकी भाषा नहीं समझ आ रही। ऐसी स्थिति में आप कौन-सा कदम उठाएंगे?

**A. Ignore the customer and ask a colleague to take over**

कस्टमर को अनदेखा कर देंगे और किसी सहकर्मी को इस विदेशी कस्टमर से बात करने के लिए कहेंगे

**B. Try to persuade customer to buy whatever you show**

आप जो भी उत्पाद दिखा रहे हैं उसे कस्टमर को बेचने के लिए उन्हें राजी करने की कोषिष करेंगे

**C. Let customer browse and make fun with colleagues**

कस्टमर को विभिन्न उत्पाद देखने देंगे और अपने सहकर्मियों के साथ मिलकर उनका मजाक उड़ाएंगे

**D. Use non-verbal communication to connect**

बिना बात किए कस्टमर की आवश्यकताएं समझेंगे

**Q 22. The Manager has assigned you colleague a task, but your colleague has some doubts regarding the same. He has shared his concern with you. How will you assist him?**

मैनेजर ने आपके सहकर्मी को एक काम दिया है लेकिन आपके सहकर्मी के मन में उस काम को लेकर कुछ प्रश्न हैं। उस सहकर्मी ने आपको यह बात बताई आप किस प्रकार उसकी मदद करेंगे?

**A. Tell him to complete the task according to his understanding**

सहकर्मी को अपनी समझ के अनुसार काम करने के लिए कहेंगे

**B. Encourage him to talk to the Manager and clear the doubts**

सहकर्मी को अनदेखा कर देंगे और उसे खुद इस स्थिति से निपटने देंगे

**C. Ignore him and let him handle this situation himself**

सहकर्मी को अनदेखा कर देंगे और उसे खुद इस स्थिति से निपटने देंगे

**D. Gather your colleagues and discuss suggestions on his doubts**

अपने सभी सहकर्मियों को इकट्ठा कर सहकर्मी के संदेहों के बारे में उनसे सुझाव लेंगे

**Q 23. You had prepared yourself for the demonstration, however the customer raised a query for which you were not aware of. What should you do in such situation?**

आपने डेमन्स्ट्रेशन के लिए पूरी तैयारी की हुई है लेकिन कस्टमर ऐसा सवाल पूछते हैं जिसका जवाब आपको नहीं आता। ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

**A. Tell customer that you are not aware about it and continue with demo**

कस्टमर से कहना चाहिए कि आपको सवाल का जवाब नहीं पता और डेमो मेंशन जारी रखना चाहिए

**B. Give customer any answer which you fell can satisfy his query**

कस्टमर के सवाल का कोई भी जवाब दे देना चाहिए जो आपके अनुसार उनके सवाल का सही जवाब है

**C. Apologize to customer and ask colleague or senior to help**

कस्टमर से माफी मांगनी चाहिए और किसी सहकर्मी या सीनियर से इस बारे में मदद मांगनी चाहिए

**D. Avoid customer query and move forward with your demonstration**

कस्टमर के सवाल को अनदेखा करते हुए डेमन्स्ट्रेशन जारी रखना चाहिए

**Q 24. As a sales associate you have assisted a customer to apply for credit facility, but you are facing problem in processing the application. What should you do in this situation?**

सेल्स एसोसिएट के रूप में आपने क्रेडिट फैसिलिटी के लिए अप्लाई करने में एक कस्टमर की मदद की है लेकिन आपको एप्लीकेशन प्रोसेस करने में परेशानी हो रही है। ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए?

**A. Keep the application into pending cases**

एप्लीकेशन को पेडिंग केसेस में रख देना चाहिए

**B. Contact your senior and ask for help**

सीनियर से संपर्क कर उनसे मदद मांगनी चाहिए

**C. Ask a colleague to resolve the issue**

अपने सहकर्मी से इस परेशानी से निपटने के लिए कहना चाहिए

**D. Tell customer that its not possible**

कस्टमर से कहना चाहिए कि यह संभव नहीं है

**Q 25. A customer has bought a refrigerator and needs a post sales installation. The same day you come to know that due to some internal issues, the technical team will not be working for few days. How will you handle this situation?**

एक कस्टमर ने रफ्रिजरेटर खरीदा है और उन्हें पोस्ट सेल्स इनस्टॉलेशन की जरूरत है। उसी दिन आपको पता चलता है कि कुछ परेशानियों की वजह से टेक्निकल टीम कुछ दिनों के लिए काम नहीं करेगी। आप इस स्थिति से कैसे निपटेंगे?

**A. Apologize to customer, explaining him the problem and assuring him you will take it on priority**

कस्टमर को परेशानी समझाकर उनसे माफी मांगेंगे और उन्हें भरोसा दिलाएंगे कि अपने उनका काम प्रायोरिटी (उनका काम सबसे पहले किया जाएगा) में रखा है

**B. Apologize to customer, explaining him the reason and suggest he can get it done from outside**

कस्टमर को परेशानी समझाकर उनसे माफी मांगेंगे और उन्हें सुझाव देंगे कि वे बाहर से इनस्टॉलेशन करवा लें

**C. Apologize to customer, explaining him the reason and telling him nothing can be done**

कस्टमर को परेशानी समझाकर उनसे माफी मांगेंगे और उनसे कहेंगे इस बारे में कुछ नहीं किया जा सकता

**Q 26. A new product has been launched and has come to store. As its peak season, the product training has not**

**been scheduled. How will you keep yourself updated with the product without the training?**

एक नए उत्पाद का लॉन्च हुआ है और वह स्टोर में आ चुका है। चूंकि अब पीक सीजन है, प्रोडक्ट ट्रेनिंग नहीं हो पाई है। ऐसी स्थिति में आप किस प्रकार बिना ट्रेनिंग के उत्पाद के बारे में ज्यादा से ज्यादा जानकारी हासिल करेंगे?

**A. Read through the product manual and take help from senior**

प्रोडक्ट मैनुअल पढ़ेंगे और सीनियर से इस बारे में मदद लेंगे

**B. Just discuss with your colleagues**

इस बारे में अपने सहकर्मियों से चर्चा करेंगे

**C. Read through the manual and try your hand on the product**

मैनुअल पढ़ेंगे और खुद उत्पाद का इस्तेमाल करेंगे

**D. Wait till the organization schedules a product training**

कंपनी द्वारा प्रोडक्ट ट्रेनिंग आयोजन करने का इंतजार करेंगे

**Q 27. You resolved a customer issue. After the customer left, you find that he has given negative feedback about the way you handled his issue. What should be your action?**

आपने किसी कस्टमर की परेशानी सुलझाई है। कस्टमर के जाने के बाद आपको पता चलता है कि आपने जिस तरीके से परेशानी सुलझाई है उस बारे में उन्होंने बुरा (नेगेटिव) फीडबैक दिया है। अब आपको कौन-सा कदम उठाना चाहिए?

**A. Tear the page of the negative feedback and throw it**

बुरे (नेगेटिव) फीडबैक का पन्ना (पेज) फाड़कर फेंक देंगे

**B. Curse the customer for writing a negative feedback**

बुरा (नेगेटिव) फीडबैक देने के लिए कस्टमर को बुरा-भला कहेंगे

**C. Call customer to apologize and find out reason for the feedback**

कस्टमर को फोन कर उनसे माफी मांगेंगे और बुरे (नेगेटिव) फीडबैक की वजह का पता चलाएंगे

**D. Call the customer and show your displeasure at the negative feedback**

कस्टमर को फोन कर उन्हें बताएंगे कि आप बुरे (नेगेटिव) फीडबैक की वजह से नाराज हैं

**Q 28. You observe that there is a customer who is roaming in store and was caught shoplifting in past. What will you do in such situation?**

आप देखते हैं कि एक कस्टमर जो पहले स्टोर से चीजें चुराते हुए पकड़े गए थे, स्टोर में घूम रहे हैं। ऐसी स्थिति में आप कौन-सा कदम उठाएंगे?

**A. Ask security to throw that person out of store**

सिक्योरिटी से उस व्यक्ति को स्टोर से बाहर फेंकने के लिए कहेंगे

**B. Keep a watch on person and inform Manager**

उस व्यक्ति पर नजर रखेंगे और मैनेजर को इसकी सूचना देंगे

**C. Ask security to keep a watch on the person**

सिक्वोरिटी से उस व्यक्ति का नजर रखने के लिए कहेंगे

**D. Follow the person throughout the store**

पूरे स्टोर में उस व्यक्ति का पीछा करेंगे

**Q 29. A customer has decided to buy a Split AC after considering the features and benefits as well as the payment options. What is the last step you will perform to close the sale?**

एक कस्टमर ने स्प्लिट एसी (AC) के फीचर्स, फायदे और पेमेंट ऑप्शन्स देखने के बाद उसे खरीदने का मन बना लिया है। इस सेल को क्लोज करने के लिए आपका आखिरी कदम क्या होगा?

**A. Collect documents from the customer and direct them to cash counter**

कस्टमर से डॉक्यूमेंट्स लेंगे और उन्हें कैश काउंटर की ओर जाने के लिए कहेंगे

**B. Explain the customer about the other products available in store**

कस्टमर को स्टोर में उपलब्ध दूसरे उत्पादों के बारे में बताएं

**C. Explain the customer about post sales service and help him to complete the billing and payment**

कस्टमर को पोस्ट सेल्स सर्विस के बारे में बताएं और बिलिंग और पेमेंट पूरी करने में उनकी मदद करेंगे

**D. Explain the customer the credit options and about post sale service**

कस्टमर को क्रेडिट ऑप्शन्स और पोस्ट सेल सर्विस के बारे में बताएं

**Q 30. Customer has finalized on the smartphone he wants to purchase. How will you use this opportunity to increase sales?**

कस्टमर ने तय कर लिए हैं कि वे कौन-सा स्मार्टफोन खरीदेंगे। आप किस प्रकार इस मौके पर इस्तेमाल कर बिक्री बढ़ाएंगे?

**A. By showing him other smartphone options**

आप उन्हें दूसरे स्मार्टफोन दिखाएंगे

**B. By pitching him to become a loyal member**

आप उन्हें लॉयल मेंबर के लिए पिचिंग करेंगे

**C. By showing him other mobile accessories**

आप उन्हें मोबाइल एक्सेसरीज दिखाएंगे

**D. By giving him discount other coupons**

आप उन्हें डिस्काउंट ऑफर कूपन्स देंगे

**Q 31. How to use the fire extinguisher nozzle to put out the fire?**

आग बुझाने के लिए किस प्रकार फायर एक्स्टिंगुइशर (अग्निशामक यंत्र) के नोजल का इस्तेमाल करना चाहिए?

**A. Aim the nozzle towards the fire and sweep it from top to bottom**

नोजल को आग की तरफ रखते हुए उसे ऊपर से नीचे की ओर ले जाना चाहिए

**B. Aim the nozzle at the top of the fire and keep it focused on one point**

नोजल को आग के सिरों की तरफ रखते हुए उसे एक ही जगह पर रखना चाहिए

**C. Lift the nozzle up in the air and sweep it from side to side**

नोजल को ऊपर की तरफ उठाएंगे और उसे दाएं से बाएं और बाएं से दाएं ले जाना चाहिए

**D. Aim the nozzle at the bottom of fire and sweep it from side to side**

नोजल को आग के निचले हिस्से की तरफ रखते हुए उसे दाएं से बाएं और बाएं से दाएं ले जाना चाहिए

**Q 32. The Manager had given a task to a colleague, which is getting delayed. What will you do?**

मैनेजर ने एक सहकर्मी को काम दिया था जिसे खत्म होने में देर लग रही है। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

**A. Blame colleague for the delaying the task**

काम खत्म करने में देर लगाने के लिए उस सहकर्मी पर आरोप लगाएंगे

**B. Wait for colleague to come to you for help**

सहकर्मी द्वारा मदद मांगने का इंतजार करेंगे

**C. Let him complete the task on his own**

सहकर्मी को खुद अपना काम पूरा करने देंगे

**D. You along with other team members help him**

आप और दूसरे टीम मेंबर्स उस सहकर्मी की मदद करेंगे

**Q 33. You see that a family has entered the store and is accompanied by an elderly lady who is finding it difficult to stand for long. What will you do?**

आप देखते हैं कि एक परिवार स्टोर में आया है जिनमें एक बुजुर्ग महिला भी है जिन्हें ज्यादा देर तक खड़े रहने में परेशानी हो रही है। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगे?

**A. Let other team member assist them and other**

टीम के दूसरे मेंबर को उनकी मदद करने देंगे

**B. Wait for the customer to ask a chair**

कस्टमर के खुद कुर्सी मांगने का इंतजार करेंगे

**C. Offer the lady a chair to sit and ask for water**

उन बुजुर्ग महिला को बैठने के लिए कुर्सी देंगे और उन्हें पानी के लिए पूछेंगे

**D. Avoid as other team member is attending them**

उन बुजुर्ग महिला को अनदेखा कर देंगे क्योंकि कोई दूसरा टीम मेंबर उस परिवार को सर्विस प्रदान कर रहा है।