

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 रहें

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 feel 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।