

Employability Skills

ITI 1st Year All Trade

New Question Bank

www.globaliti.org

Module Name: Customer Service

1 -A person who buys a product is a _____. जो व्यक्ति कोई उत्पाद खरीदता है वह _____ होता है।

- Student विद्यार्थी
- Customer ग्राहक
- Seller विक्रेता
- Servicer सर्विसर

B

2 -Service given to the customer before, during or after a purchase is _____. खरीदारी से पहले, खरीदारी के दौरान या बाद में ग्राहक को दी जाने वाली सेवा _____ है।

- Customer service ग्राहक सेवा
- Auto Service ऑटो सर्विस
- Management Service प्रबंधन सेवा
- None कोई नहीं

A

3 -Growth of business is based on how you _____ customers . व्यवसाय की वृद्धि इस बात पर आधारित है कि आप ग्राहक कैसे हैं।

- Talk to customers ग्राहकों से बात करें
- Take feedback from customers ग्राहकों से फीडबैक लें
- Help customers ग्राहकों की मदद करें
- All of the above ऊपर के सभी

D

4 -Harish has taken up his family business of ironing clothes. His customers are not happy with the service. What should Harish do to make his business better? हरीश ने कपड़े इस्ती करने का अपना पारिवारिक व्यवसाय अपनाया है। उनके ग्राहक सेवा से खुश नहीं हैं। हरीश को अपने व्यवसाय को बेहतर बनाने के लिए क्या करना चाहिए?

- Increase the cost लागत बढ़ाओ
- Give better customer service बेहतर ग्राहक सेवा दें
- Stop the business धंधा बंद करो
- Change the business व्यवसाय बदलें

B

5 Pushpa and Kavya have opened a shop for baby clothes in Bangalore and Chennai. Bangalore outlet is gaining more popularity and profit? How is it? पुष्पा और काव्या ने बेंगलुरु और चेन्नई में बच्चों के कपड़ों की एक दुकान खोली है। बेंगलुरु आउटलेट अधिक लोकप्रियता और लाभ प्राप्त कर रहा है? कैसा है?

- Good customer relationship in Bangalore shop बेंगलुरु की दुकान में ग्राहक संबंध अच्छे हैं
- Chennai is very hot चेन्नई बहुत गर्म है
- There are more babies in Bangalore बेंगलुरु में बच्चे ज्यादा हैं
- No reasons कोई कारण नहीं

A

6 -A dissatisfied customer means _____. असंतुष्ट ग्राहक का अर्थ है _____।

- Happy customer खुश ग्राहक
- Beautiful customer सुन्दर ग्राहक
- Unhappy customer नाखुश ग्राहक
- Old customer पुराना ग्राहक

C

7 -A customer who buys a product for the first time is _____. एक ग्राहक जो पहली बार कोई उत्पाद खरीदता है वह _____ है।

- Bargaining customer मोलभाव करता ग्राहक
- Vendor विक्रेता
- New customers नए ग्राहक
- Researching customers ग्राहकों पर शोध करना

C

8 -Loyal Customers are those who _____. वफादार ग्राहक वे होते हैं जो _____ होते हैं।

- Keep coming back to the same shop उसी दुकान पर वापस आते रहें
- Hate the shop दुकान से नफरत है
- New customers नए ग्राहक
- Ask for more discount अधिक छूट के लिए पूछें

A

9 -Ravi has a customer who bargains a lot. Customer wants to buy a dress which costs 500 rupees. But customer wants to pay only 300 rupees. What should Ravi do? रवि के पास एक ग्राहक है जो बहुत मोलभाव करता है। ग्राहक एक पोशाक खरीदना चाहता है जिसकी कीमत 500 रुपये है। लेकिन ग्राहक सिर्फ 300 रुपये ही देना चाहता है। रवि को क्या करना चाहिए?

- Tell the customer to go away ग्राहक को चले जाने को कहो
- Give the dress for 300 rupees 300 रुपये में ड्रेस दे दो
- Talk to the customer and sell the dress for 400 rupees ग्राहक से बात करें और ड्रेस को 400 रुपये में बेचें
- Do nothing कुछ भी नहीं है

C

10 -Meena sells milk packets. One day, she got a dissatisfied (unhappy) customer because the milk was spoilt. What should Meena NOT do now? मीना दूध के पैकेट बेचती है। एक दिन, उसे एक असंतुष्ट (नाखुश) ग्राहक मिला क्योंकि दूध खराब हो गया था। अब मीना को क्या नहीं करना चाहिए?

- Say sorry to the customer ग्राहक से सॉरी कहें

- b. Quickly give another packet of milk जल्दी से दूध का दूसरा पैकेट दे दो
- c. Make sure the customer is happy सुनिश्चित करें कि ग्राहक खुश है
- d. Get angry with the customer ग्राहक पर गुस्सा करें

D

11 - Probing for customer needs means ____ ग्राहक की जरूरतों की जांच करने का अर्थ है ____।

- a. To celebrate with customers ग्राहकों के साथ जश्न मनाने के लिए
- b. Get angry with the customer ग्राहक पर गुस्सा करें
- c. To ask customers what they need ग्राहकों से पूछना कि उन्हें क्या चाहिए
- d. To give discount छूट देना

C

12 - "Caring for customers is key to growing your business. What does this mean?" "ग्राहकों की देखभाल करना आपके व्यवसाय को बढ़ाने की कुंजी है। इसका क्या मतलब है?"

- a. Care for what customers want ग्राहक क्या चाहते हैं इसका ध्यान रखें
- b. Care in hospital अस्पताल में देखभाल
- c. Don't care for market बाजार की परवाह मत करो
- d. Care for keys चाबियों की देखभाल करें

A

13 - ____ is a way to understand the customer's needs and emotions by asking questions.

____ प्रश्न पूछकर ग्राहक की जरूरतों और भावनाओं को समझने का एक तरीका है।

- a. Apologize क्षमा माँगना
- b. Probing जाँच कर
- c. Explaining समझाना
- d. Understanding समझ

B

14 - Tapsi is at a clothes shop to buy a gift for her friend. She is unable to choose the proper clothes. The sales person can help her by asking ____ तापसी अपने दोस्त के लिए उपहार खरीदने के लिए एक कपड़े की दुकान पर है। वह सही कपड़ों का चयन नहीं कर पाती। बिक्री व्यक्ति ____ पूछकर उसकी मदद कर सकता है।

- a. Open questions प्रश्न खोलें
- b. Probing questions प्रश्न पूछना
- c. Closed questions बंद प्रश्न
- d. All of them उन सभी को

D

15 - Sudha buys vegetables from Karthik's shop. She is happy about the quality and pricing goods. She can help Karthik's business improve by ____ सुधा कार्तिक की दुकान से सब्जियां खरीदती है। वह सामान की गुणवत्ता और मूल्य निर्धारण से खुश है। वह ____ द्वारा कार्तिक के व्यवसाय को बेहतर बनाने में मदद कर सकती है।

- a. Sharing good words about the shop दुकान के बारे में अच्छे शब्द साझा करना
- b. Watching the shop दुकान पर नजर रख रहे हैं
- c. Hating Karthik कार्तिक से नफरत
- d. Buying vegetables in other shop दूसरी दुकान से सब्जी खरीद रहा हूँ

A

16 - ____ good and services is the right way to make profits. ____ अच्छी और सेवाएँ लाभ कमाने का सही तरीका है।

- a. Studying पढ़ना
- b. Selling बेचना
- c. Practicing अभ्यास
- d. None कोई नहीं

B

17 - Simple selling techniques every sales person should know and practice are ____ सरल विक्रय तकनीकें प्रत्येक विक्रय व्यक्ति को पता होनी चाहिए और अभ्यास करना चाहिए ____।

- a. Customer ग्राहक
- b. Cross selling क्रॉस बिक्री
- c. Lying झूठ बोलना
- d. Buying क्रय करना

B

18 - FAB means ____ FAB का अर्थ है ____

- a. Features, Advantages, Benefits विशेषताएँ, लाभ, लाभ
- b. Features, Advices, Benefits विशेषताएँ, सलाह, लाभ
- c. Five, Advertisements, Boards पाँच, विज्ञापन, बोर्ड
- d. Festival, Adventure, Behalf उत्सव, साहसिक कार्य, ओर से

A

19 - Swati needs to sell a laptop. She can use the ____ technique to sell it. स्वाति को एक लैपटॉप बेचना है। वह इसे बेचने के लिए ____ तकनीक का उपयोग कर सकती है।

- a. FAB फैब
- b. TAB टैब
- c. Python
- d. Coral draw

A

20 - Smitha needs to sell a mobile phone. She is writing down the advantages and benefit of the different phones. She is writing ____ स्मिता को एक मोबाइल फोन बेचना है। वह अलग-अलग फोन के फायदे और फायदे लिख रही हैं। वह लिख रही है ____।

- a. Benefits फ़ायदे
- b. Service सेवा
- c. FAB statement
- d. None कोई नहीं

C

21 -Customers sharing their experience and opinion about a product is called _____. किसी उत्पाद के बारे में अपने अनुभव और राय साझा करने वाले ग्राहकों को _____ कहा जाता है।

- Customer Support ग्राहक सपोर्ट
- Customer feedback ग्राहक प्रतिक्रिया
- Customer ग्राहक
- Customer ID ग्राहक आईडी

B

22 -Closing sales technique is an essential skill for a _____. बिक्री बंद करने की तकनीक _____ के लिए एक आवश्यक कौशल है।

- Sales person विक्रय व्यक्ति
- Child बच्चा
- Manager प्रबंधक
- Clerk क्लर्क

A

23 -Now or never close, summary close and question close are 3 important _____. अभी या कभी नहीं बंद करें, सारांश बंद करें और प्रश्न बंद करें 3 महत्वपूर्ण _____ हैं।

- Opening techniques खोलने की तकनीक
- Sales techniques बिक्री तकनीक
- Closing Techniques समापन तकनीक
- Discount छूट

C

24 -A hotel asked its customers to fill customer satisfaction survey. What are they trying to do? एक होटल ने अपने ग्राहकों से ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भरने के लिए कहा। वे क्या करने का प्रयास कर रहे हैं?

- Sell more hotels अधिक होटल बेचें
- Take customer feedback ग्राहकों की प्रतिक्रिया लें
- Advertisement विज्ञापन
- Promotion पदोन्नति

B

25 -Sales person tells the customer "the offer exists today only". This sales technique is called _____. बिक्री व्यक्ति ग्राहक को बताता है "ऑफर केवल आज ही मौजूद है"। इस बिक्री तकनीक को _____ कहा जाता है।

- Now or never closes अभी या कभी नहीं बंद होगा
- Close down बंद करना
- Question closes प्रश्न बंद हो जाता है
- Lock down लॉकडाउन

A

अच्छी तैयारी के लिए ग्लोबल आईटीआई की वीडियो क्लासेज जरूर देखें

1- Global iTi YouTube Channel Link-

<https://www.youtube.com/globaliti>

2- Global iTi Mobile App Link -

<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.davos.srgzi>

3- Global iTi Telegram Link -

<https://t.me/globaliti>

4- Global iTi website Link -

<https://globaliti.org/>