

CLASS- 12TH
RETAIL
QUESTION BANK(DA)

(1) ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ _____ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(ੳ) ਇਸ਼ਾਰੇ (ਅ) ਸ਼ਬਦਾਂ (ੲ) ਇਸ਼ਾਰੇ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(2) ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਵਿਕਾਰ ਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਲਈ ਮੋਨਾ ਆਪਣੀ ਭੈਣ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ। ਉਸਨੂੰ ਕੀ-ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

(ੳ) ਆਪਣੀ ਭੈਣ ਨਾਲ ਗੱਲ-ਬਾਤ (ਅ) ਭੈਣ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਸ਼ੌਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰੋ (ੲ) ਉਸਦੇ ਭਰੋਸੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਯਤਨ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(3) ਤਣਾਅ ਤੋਂ ਭਾਵ _____ ਹੈ।

(ੳ) ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰਾਸ਼ਾਵਾਦੀ (ਅ) ਖੁਸ਼ੀ ਅਤੇ ਆਸ਼ਾਵਾਦੀ (ੲ) ਖੁਸ਼ਹਾਲੀ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(4) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ:-

(ੳ) ਕੀਮਤ ਬਚਾਉਣਾ (ਅ) ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ (ੲ) ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਣਿਆ ਰਹੇ (ਸ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੋਣਾ

(5) ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਫਾਦਾਰੀ ਦਾ ਇਨਾਮ ਹੈ:

(ੳ) ਛੋਟ (ਅ) ਤੋਹਫਾ (ੲ) ਪਰੀਖਣ ਪਰਖ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(6) ਗਾਹਕ ਬੰਧੇਜ ਦਾ ਮਕਸਦ ਹੈ :-

(ੳ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣਾ (ਅ) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣਾ (ੲ) ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣਾ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(7) ਇੱਕ _____ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਤਪਾਦ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ

(ੳ) ਗਾਹਕ (ਅ) ਸਪਲਾਇਰ (ੲ) ਕੈਸ਼ੀਅਰ (ਸ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ

(8) ਜਦੋਂ _____ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢੋ ਅਤੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ “ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੁਝ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।”

(ੳ) ਕੀਮਤੀ (ਅ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ (ੲ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(9) ਇੱਕ _____ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਦਾ ਸਹੀ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

(ੳ) ਸੇਲਜ਼ ਐਸੋਸ਼ੀਅਟ (ਅ) ਗਾਹਕ (ੲ) ਖਰੀਦਦਾਰ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(10) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰੇਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

(ੳ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ ਟੈਸਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦਿਓ (ਅ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੇ ਆਫਰ ਅਤੇ ਡਿਸਕਾਊਂਟ ਦਿਓ (ੲ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(11) ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਮੰਤਵ _____

(ੳ) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬਲ ਗਤੀਸ਼ੀਲ ਸੰਬੰਧ ਕਾਇਮ ਕਰਨਾ (ਅ) ਆਪਣੀ ਦੁਕਾਨ ਅਤੇ ਮਾਰਕੇ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਬਣਾਉਣਾ (ੲ) ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਬੜਤ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨੀ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(12) ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ _____ ਦੁਆਰਾ ਵਸਤੂਆਂ ਬੈਗ ਵਿੱਚ ਪਾ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(ੳ) ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ (ਅ) ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ (ੲ) ਬੈਗਰ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(13) ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ _____ ‘ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

(ੳ) ਸਹੀ ਰੂਪ (ਅ) ਸਹੀ ਸਮੇਂ (ੲ) ਸੁਖਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾਂ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(14) ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ੋਰਟਕਟ ਕੁੰਜੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੀ ਇੱਕ ਪੇਸਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

(ੳ) ctrl+c (ਅ) ctrl+p (ੲ) ctrl+v (ਸ) ctrl+x

(15) SOP ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Sale of point (ਅ) Standerd operating process (ੲ) Standerd operating procedure (ਸ) Stand of process

(16) ਗਾਹਕ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਪਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ?

(ੳ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਣ ਕੇ (ਅ) ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਕੇ (ੲ) ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਣ ਕੇ ਅਤੇ ਪੁੱਛ ਕੇ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(17) MRP ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ?

(ੳ) Maximum Retail Price (ਅ) Minimum Retail Price (ੲ) Maximum Retail Process (ਸ) None Of these

(18) ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਕੀ ਨਾ ਕਰੋ

(ੳ) ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਪਸ਼ਟ ਕਰੋ (ਅ) ਆਪਸੀ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੱਲ ਲਈ ਯਤਨ ਕਰੋ (ੲ) ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰਾਂ ਕਰਕੇ ਗੱਲ ਨੂੰ ਉਲਝਾਓ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਕੋਈ ਨਹੀਂ

(19) ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਉਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹਿਦਾ ਹੈ ।

(ੳ) ਗਾਹਕ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ (ਅ) ਅਪ-ਸੇਲ ਅਤੇ ਕ੍ਰਾਸ-ਸੇਲ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ (ੲ) ਆਪਸੀ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(20) ERP ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Enterprice Retail Price (ਅ) Enterprice Resource Planning (ੲ) Enterprice Resource Place (ਸ) None of these

(21) CRM ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Custmor Retail Management (ਅ) Customer Resource Management (ੲ) Customer Relationship Management (ਸ) None of these

(22) POS ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Process of Sale (ਅ) Point of sale (ੲ) Print of shope (ਸ) None of these

(23) DVR ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Digital video recorder (ਅ) Digital video resource (ੲ) Digital vise resource (ਸ) None of these

(24) EMI ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

(ੳ) Equal monthly incident (ਅ) Equal monthly instalement (ੲ) Equal monthly insurance (ਸ) None of these

(25) ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ?

(ੳ) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣਾ (ਅ) ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣਾ (ੲ) ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦੇਣਾ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(26) ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੋਲ ਨਵੀਨਤਮ ___ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

(ੳ) ਤਕਨੀਕਾਂ (ਅ) ਉਤਪਾਦ ਗਿਆਨ (ੲ) ਦੋਵੇ (ੳ) ਅਤੇ (ਅ) (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀ

(27) ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ___ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ੳ) ਸਮਾਚਾਰ ਪੱਤਰ (ਅ) ਸੀਡੀਜ਼ (ੲ) ਆਡੀਓ ਟੇਪ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀ

(28) ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ___ ਇੱਕਠੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ੳ) ਜਾਣਕਾਰੀ (ਅ) ਮੰਗਾਂ (ੲ) ਵਸਤੂਆਂ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀ

(29) ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਜਰੂਰੀ ਤੱਤ ਹੈ:

(ੳ) ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ (ਅ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ (ੲ) ਫੀਡਬੈਕ (ਸ) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

(30) ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਭ ਤੋਂ ___ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ ।

(ੳ) ਮੁਲਵਾਨ (ਅ) ਸਸਤੇ (ੲ) ਮਹਿੰਗੇ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀ

{ਸਹੀ /ਗਲਤ}

1. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ,ਇੱਕ ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰੁੱਖਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹਿਦਾ ਹੈ।
3. ਆਖਰੀ ਮਿੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਮੰਗਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. ਫੀਡ ਬੈਕ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ -ਰਸਮੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ।
5. SWOT ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ,ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ , ਮੌਕਿਆਂ , ਖਤਰਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ।
6. ਹਰੇਕ ਕੰਪਨੀ/ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੁੱਰਖਿਅਤ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
7. ਆਨਲਾਈਨ ਸਰਵੇਖਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ।
8. ਸਾਨੂੰ ਬਾਰ - ਬਾਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋੜ ਕੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਜੋੜਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
9. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੁਨਾਫਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- 10.ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਟੀਮ ਵਰਕ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- 11.ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਫੀਡ ਬੈਕ ਇੱਕ ਆਮ ਤਰੀਕਾ ਹੈ।
- 12.ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸਫਲਤਾ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਮੌਕਾ ਵਿਹਲੇ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਹੈ।
- 13.ਟੀਮ ਵਰਕ ਵਿੱਚ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ।
- 14.ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਝੁੱਠੇ ਵਾਅਦੇ ਨਹੀਂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ।
- 15.ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- 16.ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਲਈ ਸੀ ਆਰ ਐਮ ਦੀ ਕੋਈ ਮਹੱਤਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- 17.ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਤੋਂ ਪਾਰ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 18.ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- 19.ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਧਤਾ ਕੁੰਜੀ ਹੈ।
20. ਸਿਖਲਾਈ ਸ਼ੈਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਕ ਸ੍ਰੋਤ ਹਨ।
- 21.ਐਂਟੀਟਿਊਡ ਤੋਂ ਭਾਵ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਗੁਣ ਹਨ।
22. ਪ੍ਰਸ਼ਾਤ ਗੁਰਤੀ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ,ਜੋ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਔਰਤ ਹੈ।

ਪ੍ਰਸ਼ਾਤ ਇੱਕ ਦਿਹਾੜੀਦਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ?

23. ਐਂਟਰਪ੍ਰਨੀਅਰਸ਼ਿਪ ਸ਼ਬਦ ਫ੍ਰੈਚ ਦੇ ਸ਼ਬਦ ਐਨਟੈਪਲੈਡਹੇਜ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
24. ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਪਰਸਪਰ ਹੁਨਰ ਹੈ।
25. ਸਪ੍ਰੈਡਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਟੈਕਸਟ ਨੂੰ ਅੰਡਰਲਾਇਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ੋਰਟਕਟ ਕੀਆ ਹੈ।
26. ਇੱਕ ਆਦਰਸ਼ ਰਦਿੰਸ਼ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਾ ਸਾਫ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।

27. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਇਸ਼ਾਰੀਆਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
 28. ਤਣਾਅ ਤੇ ਖੁਸ਼ਹਾਲੀ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
 29. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਫੋਨ ਤੇ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 30. ਈ -ਮੇਲ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਉਦਾਹਰਣ ਹੈ।
1. ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰਨ ਲਈ _____ ਕੀਜ਼ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (ctrl+c/ctrl+p)
 2. ਸਵੈ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ _____ ਅਤੇ _____ ਹਨ। (ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ /ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ ਰਸਮੀ)
 3. ਪ੍ਰਸ਼ਾਤ ਸੁਰਭੀ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤ ਹੈ। ਪ੍ਰਸ਼ਾਤ ਇੱਕ _____ ਹੈ। (ਉਦਮੀ /ਕਾਰੋਬਾਰੀ)
 4. ਰਵੀ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਵਿਹਲੇਪਣ ,ਤਿਆਗਣ ਅਤੇ ਆਤਮਹੱਤਿਆ ਕਰਨ ਦੇ ਖਿਆਲ ਹਨ ,ਇਹ _____ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਵਿਕਾਰ ਹੈ। (ਬਾਰਡਰਲਾਈਨ/ਅਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ ਵਾਲਾ)
 5. _____ ਇੱਕ horizontal ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੈਲਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ। (ਕਾਲਮ /ਰੋਅ)
 6. _____ ਚਿੰਨ੍ਹ ਫਾਰਮੂਲੇ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। (+/=)
 7. ਕੁਝ ਕਰਨ ਦੀ ਚਾਹਤ ਭਾਵੇ ਉਹ ਔਖਾ ਹੀ ਹੋਵੇ ਨੂੰ _____ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। (ਪਹਿਲ/ ਲਗਨ)
 8. ਨਿਰਮਾਣ ਇੱਕ _____ ਜਾਂਬ ਹੈ। (ਰੈਂਡ /ਗਰੀਨ)
 9. ਪਲਾਸਟਿਕ ਬੈਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ _____ ਕਰੋ। (ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ /ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ)
 10. _____ ਰੱਵਇਆ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ਹਾਲ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ,ਇਹ ਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਵੀ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ। (ਸਕਾਰਾਤਮਕ /ਨਕਾਰਾਤਮਕ)
 11. CRM ਦਾ ਅਰਥ _____ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ। (ਗਾਹਕਾਂ/ਸਟੋਰ)
 12. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ _____ ਪੂਰਵਕ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। (ਭਾਵਨਾਤਮਕ/ਨਿਮਰਤਾ)
 13. ਕ੍ਰੋਧਿਤ ਗਾਹਕ ਨਾਲ _____ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਪਿਆਰ /ਗੁੱਸੇ)
 14. SMS ਤੋਂ ਭਾਵ short _____ service ਹੈ। (message/monitor)
 15. ਕਸਟਮਰ ਫੀਦ ਬੈਕ ਲਈ _____ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਟੈਲੀਫੋਨ /ਟੈਲੀਵੀਜ਼ਨ)
 16. ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ _____ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। (ਸੇਵਾ ਟੀਮ / ਉਧਾਰ)
 17. ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਫਾਦਾਰੀ ਦਾ ਇਨਾਮ _____ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਛੋਟ /ਉਧਾਰ)
 18. ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ _____ ਦੁਆਰਾ ਵਸਤੂਆਂ ਪੈਕ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। (ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ / ਬੈਗਰ)
 19. ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੇ ਆਧੁਨਿਕ ਰੂਪ ਨੂੰ _____ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। (ਸੰਗਠਿਤ/ਗੈਰ ਸੰਗਠਿਤ)
 20. ਇੰਟਰਵੀਊ _____ ਰਾਹੀਂ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। (ਈ -ਮੇਲ /ਫੋਨ)

21. ___ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ/ ਮਾਲ -ਸੰਭਾਲ)
22. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ___ ਹੈ। (ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ / ਕਮਿਤ ਬਚਾਉਣਾ)
23. ___ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। (ਸਮਾਂ/ਫੀਡ ਬੈਕ)
24. ___ ਇੱਕ ਸਾਂਝੇ ਟੀਚੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜਰੂਰੀ ਹੈ। (ਟੀਮ ਵਰਕ /ਵਿਹਾਰ)
25. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਮਸਿੱਧਾਂਵਾਂ ਨੂੰ ___ ਨਾਲ ਸੁਣੋ। (ਧਿਆਨ /ਛੇਤੀ)
26. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ___ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੋ। (ਅਸੁਵਿਧਾ /ਸੁਵਿਧਾ)
27. ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ___ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ERP/CRM)
28. ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ___ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਵੱਧ/ਘੱਟ)
29. ਵਪਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ___ ਦੀ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ। (ਨਿਵੇਸ਼ /ਗਾਹਕ)
30. ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ___ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (ਸਵੈ-ਸੇਵਾ /ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ)

ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ	
1. ਗੈਰੀ ਨੇ ਫੈਸ਼ਨ ਡਿਜ਼ਾਇਨਿੰਗ ਸਟੋਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਉਹ ਕਪੜੇ ਵੇਚਦੀ ਹੈ।	(ੳ) ਰੁਕਾਵਟ
2. ਅਕਸ਼ੈ ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਜਮਾਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਉਸ ਨੂੰ ਅਧਿਆਪਕ ਨਹੀਂ ਮਿਲ ਰਹੇ।	(ਅ) ਜੋਖਮ
3. ਗੌਰਵ ਕਿਰਾਨੇ ਦਾ ਸਾਮਾਨ ਵੇਚਦਾ ਹੈ, ਗੌਰਵ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਸਟੋਰ ਖੋਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਥੇ ਉਹ ਕਿਰਾਨੇ ਦਾ ਸਾਮਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਾਮਾਨ ਵੀ ਵੇਚ ਸਕੇ, ਜਿਵੇਂ ਫਰਿੱਜ, ਕੱਪੜੇ, ਟੀ.ਵੀ, ਬੈਗ ਆਦਿ।	(ੲ) ਉੱਦਮ
4. ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ	(ਸ) ਰੋਅ ਅਤੇ ਕਾਲਮ
5. ਸਵੈ-ਪ੍ਰੈਰਨਾ	(ਹ) ਗੈਰ ਰਸਮੀ
6. ਐਕਸਲ ਸ਼ੀਟ	(ਕ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ
7. ਪ੍ਰਿੰਟ	(ਖ) ਮਿਹਨਤੀ
8. ਪਾਸਵਰਡ	(ਗ) ਪਾਵਰ ਪੋਆਇੰਟ
9. ਪੀ.ਪੀ.ਟੀ	(ਘ) ctrl+p
10. ਉੱਦਮੀ	(ਙ) ਸੁਰੱਖਿਅਤ

ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ	
1. ਸ਼ੇਲਜਮੈਨ	(ੳ) ਵਿਕਰੀ ਸਥਾਨ
2. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ	(ਅ) ਕੀਮਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧੀ
3. ਐਮ.ਆਰ.ਪੀ	(ੲ) ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ
4. ਪੀ.ਓ.ਐਸ	(ਸ) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧੀ
5. ਫੀਡ ਬੈਕ	(ਹ) ਗਾਹਕ ਬਣਿਆ ਰਹੇ
6. ਐਮਾਜ਼ੋਨ	(ਕ) ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ
7. ਸਵੈ-ਸੇਵਾ	(ਖ) ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ
8. ਈ-ਮੇਲ	(ਗ) ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ
9. ਚੰਗੀ ਗਾਹਲ ਸੇਵਾ	(ਘ) ਕਸਟਮਰ ਡਾਟਾ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ
10. ਸੀ.ਡੀ .ਐਮ	(ਙ) ਸਟੋਰ ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ

ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ	
1. POS	(ੳ) Information and communication technology
2. E-Retail	(ਅ) Maximum Retail Price
3. CRM	(ੲ) Point OF Sale
4. SMS	(ਸ) Electronic Retail
5. MRP	(ਹ) Automatic Teller Machin
6. GST	(ਕ) Provident Fund
7. ATM	(ਖ) Short message service
8. ICT	(ਗ) Goods and Service Tax
9. PF	(ਘ) Electronic shopping
10. E-Shopping	(ਙ) Customer Relationship Management

NOTE: 3 MARKS ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਕੀ ਹੈ?
2. Salesman ਨੂੰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸੁਣਨ ਤੋਂ ਰੋਕਦੀਆਂ ਹਨ?
3. ਚੰਗਾ ਸੁਣਨ ਦੇ ਕੀ ਲਾਭ ਹਨ?
4. ਗਰਗਰਮ ਸੁਣਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ?
5. ਸੇਲਮੈਨ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
6. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਮੁਸੀਬਤਾਂ ਜਾਨਣ ਦੇ ਕੀ ਤਰੀਕੇ ਹਨ?
7. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਗਾਈਡਲਾਈਨ ਦਸੋ?
8. ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦਸੋ?
9. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ?
10. ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
11. ਚੰਗੀ ਗੱਲਬਾਤ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸਫਲਤਾ ?
12. ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਤੇ ਸੁਝਾਅ ਲਿਖੋ?
13. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦਸੋ?
14. ਘਾਹਕ ਸੇਵਾ ਜਾਂ csp ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨਾਲ ਸੱਮਸਿਆ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਿਵੇਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
15. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸੀਬਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਜਾਂ ਕਦਮ ਦਸੋ?
16. ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਸਵਾਲ ਪੁਛਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ?
17. ਦੁਬਾਰਾ ਦੁਬਾਰਾ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸੱਮਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਮਣਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
18. ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?
19. ਫੀਡਬੈਕ ਕੰਡਕਟ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹੀ ਸਮਾਂ ਕਿਹੜਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?
20. ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਣ ਦੇ ਕੀ ਫਾਇਦੇ ਹਨ?
21. ਸੁਪਰਵਾਇਜ਼ਰ ਕੌਣ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦਾ ਹੈ?
22. ਸਮਾਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
23. ਘੜੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
24. 'ਜਾਣਕਾਰੀ' ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਕ ਸ੍ਰੋਤ ਕਿਹੜੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ?
25. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੂੰ ਕੀ ਲਾਭ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ?
26. ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
27. ਸਵੈ-ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦਾ ਅਰਥ ਦਸੋ?
28. ਟੀਚਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕੀ ਹੈ?
29. ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ?

30. ਵਰਕਸ਼ੀਟ ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਲਿਖੋ?
31. ਪੀ. ਟੀ. ਬਾਰੇ ਦਸੋ?
32. ਉੱਦਮੀ ਅਤੇ ਉੱਦਮੀਕਰਨ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ?
33. ਰਵੱਈਏ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
34. ਤਣਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਅਰਥ ਦਸੋ?
35. ਕੁੱਝ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਚਰਾ ਘਟਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
36. ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
37. ਸਵੈ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਬਾਰੇ ਦਸੋ?
38. Ctrl+c ਅਤੇ Ctrl+v ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ?
39. ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
40. ਗਰੀਨ ਜੱਬ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?

ਚਾਰ ਅੰਕਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਲਿਖੋ?
2. ਕਿਰਿਆ ਸ਼ੀਲ ਸੁਣਨ ਦੇ ਪੜਾਅ ਕਿਹੜੇ ਹਨ?
3. ਤਣਾਅ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਕਾਬੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
4. ਗੈਰ -ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਿਆਨ ਕਰੋ ?
5. ਸਪ੍ਰੈਡਸ਼ੀਟ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਗਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ?
6. ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਫਿਲਟਰ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਦੱਸੋ?
7. ਨਵੀਂ ਪੀ. ਟੀ. ਭਣਾਉਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਲਿਖੋ?
8. ਇੱਕ ਉੱਦਮੀ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ -ਕਿਹੜੇ ਗੁਣ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ?
9. ਉੱਦਮੀ ਕਿੰਨੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ?
10. ਉੱਦਮੀਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ?
11. ਆਪਸੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੁਨਰ ਬਿਆਨ ਕਰੋ?
12. ਸੰਗਠਨ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ?
13. ਗਰੀਨ ਜੱਬ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਫਾਇਦੇ ਦੱਸੋ?
14. ਕਿਸੇ ਦੋ ਗਰੀਨ ਜੱਬ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ?
15. ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਚੱਕਰ ਦੀ ਚਿੱਤਰ ਮਸਹਿਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ?
16. ਗਾਹਕ ਡਾਟਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ?
17. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ੀਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕੀ ਤਰੀਕੇ ਹਨ?
18. CRM ਦੀ ਕੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੈ?
19. ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?

20. CRM ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
21. ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?
22. Customer Relationship Manegemant ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ -ਕਿਹੜੀਆਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ?
23. ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਸਫਲ ਹੋਣ ਲਈ (CRM) ਦੀ ਕੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
24. ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਕੀ ਹੈ?
25. ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਕਿਵੇਂ ਬਣਾਈਏ ਅਤੇ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀਏ ?
26. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਰੱਖਣ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?
27. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪਹਿਚਾਣ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?
28. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਕੀ ਹਨ?
29. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਿਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
30. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
31. ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੇ ਕੀ ਫਾਇਦੇ ਹਨ?
32. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ?
33. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਧੀਰਜ ਦੀ ਕੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੈ?
34. ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਦਸੋ?
35. ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਦਸੋ?
36. ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
37. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੁਧਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
38. ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਿਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
39. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਤੌਰਕੀ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੇ ਨੋਟ ਲਿਖੋ?
40. ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?