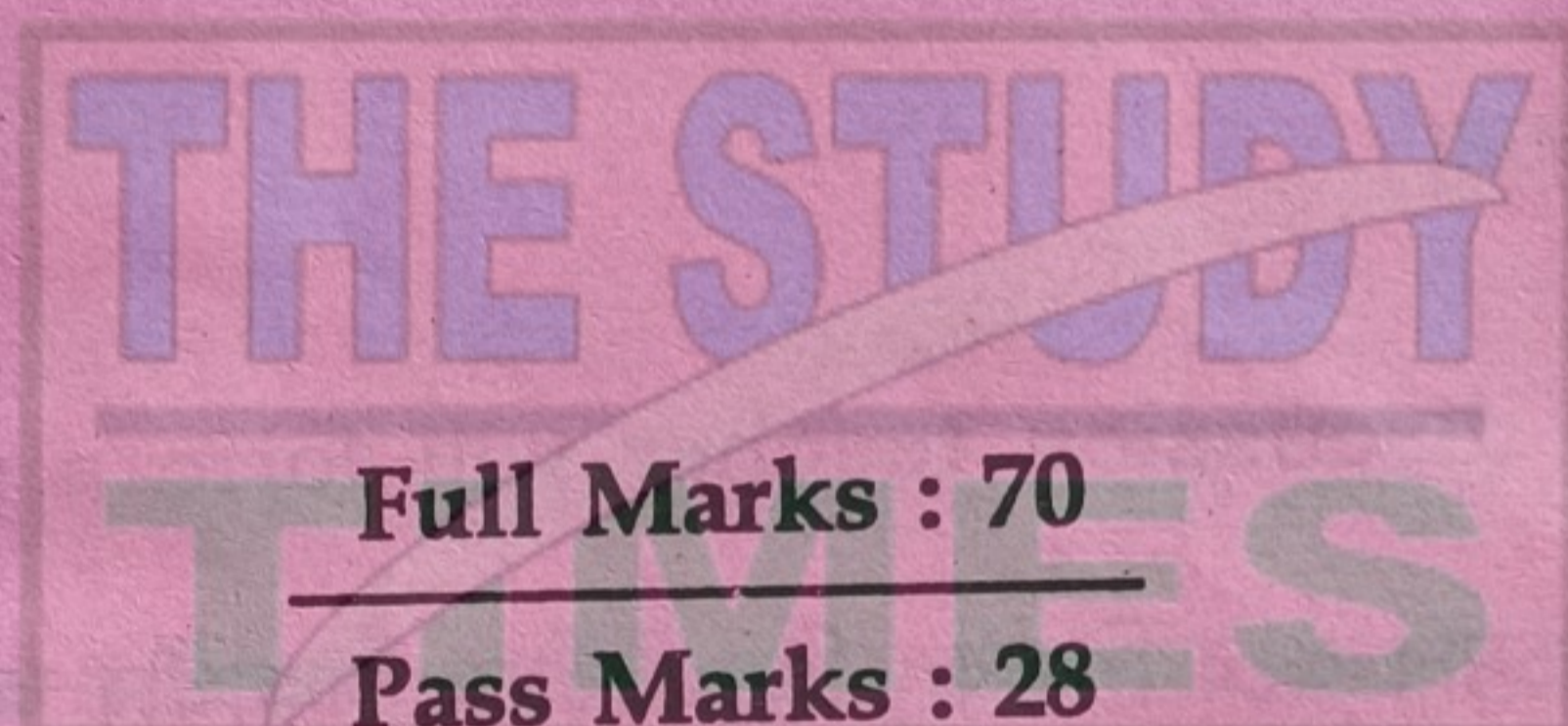


Total number of pages-6

33T RETD (PQ)

2023

**RETAIL TRADE**  
**( Practical )**



**Time : Three hours**

*The figures in the margin indicate full marks  
for the questions.*

Contd.



1. Prepare a chart containing various ways to retain customers.

10

গ্ৰাহকক ধৰি ৰখাৰ বিভিন্ন উপায় থকা চাৰ্ট এখন প্ৰস্তুত কৰি দেখুওৱা।

**Or/নাইবা**

Prepare a questionnaire having at least ten nos. of close-ended questions.

অতি কমেও দহটা বন্ধ-সমাপ্ত প্ৰশ্ন থকা প্ৰশ্নসূচী প্ৰস্তুত কৰি দেখুওৱা।

2. Group discussions :

10

সামূহিক আলোচনা :

For Group discussion teacher will form a group of students.

সামূহিক আলোচনাৰ বাবে শিক্ষক / শিক্ষয়িত্ৰীয়ে শিক্ষাৰ্থীৰ দল গঠন কৰি দিব।

- (i) Teamwork has no role with individual performance in Retail.

খুচুৰা বিক্ৰীত ব্যক্তিগত প্ৰদৰ্শনৰ সৈতে দলবদ্ধ কামৰ কোনো ভূমিকা নাই।

**Or/নাইবা**

- (ii) Online surveys and social media have a great role in collecting customer feedback.

গ্ৰাহকৰ প্ৰতিক্ৰিয়া সংগ্ৰহ কৰাত অনলাইন জৰীপ আৰু সামাজিক মাধ্যমৰ এক ডাঙৰ ভূমিকা আছে।



## 3. Role-Play : (any one)

ৰোল-প্লে : (যিকোনো এটা)

(a) Role-play to learn how to handle customer problems.

গ্ৰাহকৰ সমস্যাবোৰ কেনেদৰে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব লাগে শিকিবলৈ ৰোল-প্লে প্ৰদৰ্শন কৰা।

(b) Role-play of how to work in a team.

দলবদ্ধভাৱে কাম কৰাৰ ৰোল-প্লে কৰি দেখুওৱা।

## 4. Case study :

ক্ষেত্ৰ ভিত্তিক সমস্যা অধ্যয়ন :

A retailer sold a smart mobile handset to Mr. Raman one month back. The warranty of this set was one year from the date of selling by retailer. At the time of purchasing Mr. Raman did not ask about the service centre location as the purchased a reputed brand mobile handset. After one month, the handset has some problem in its touch screen. Mr. Raman reached at retail outlet and lodged a complaint. The retailer told him that the service centre of that company is not located in this city and it should be sent to its service centre, which is about 500 kilometres from this place, and it will take about one week to repair and get back from service centre.

Now Mr. Raman was upset. He has given his set and got it after one week.



Prepare a feedback form for getting information from this type of customers and also suggest the probable solutions to rectify this type of problem and does not occur in future.

এমাহ আগতে এজন বিটেইলাৰ মিষ্টাৰ বমনক এটা স্মাৰ্ট মোবাইল হেণ্ডচেট বিক্ৰী কৰিছিল। এই হেটটোৰ বাৰেণ্টি আছিল বিটেইলাৰে বিক্ৰী কৰা তাৰিখৰ পৰা এবছৰ। ক্ৰয় কৰাৰ সময়ত মিষ্টাৰ বমনে ছাৰ্ভিছ চেণ্টাৰৰ স্থানৰ বিষয়ে সোধা নাছিল, কিয়নো তেওঁ এটা সুনামধন্য ব্ৰেণ্ডৰ মোবাইল হেণ্ডচেট ক্ৰয় কৰিছিল। এমাহৰ পিছতে হেণ্ডচেটটোৰ টাচ স্ক্ৰীনত কিছু সমস্যা দেখা দিয়ে। মিষ্টাৰ বমনে খুচুৰা বিপণীত যোগাযোগ কৰি অভিযোগ দাখিল কৰে। কিন্তু বিটেইলাৰে মোবাইল হেণ্ডচেটটো মেৰামতি কৰিবলৈ প্ৰায় এক সপ্তাহ সময় লাগিব বুলি জনায়, কিয়নো এই মোবাইল হেণ্ডচেটটোৰ চাৰ্ভিছ চেণ্টাৰ খুচুৰা বিপণীৰ পৰা প্ৰায় ৫০০ কিল'মিটাৰ দূৰত অইন চহৰত অৱস্থিত। চাৰ্ভিছ চেণ্টাৰৰ পৰা উভতি আহিবলৈ প্ৰায় এক সপ্তাহ সময় লাগিব বুলি জনায়।

এক সপ্তাহ সময় লাগিব বুলি গম পাই মিষ্টাৰ বমন বিচলিত হৈ পৰিল। কিন্তু অইন উপায় নোহোৱা বাবে মিষ্টাৰ বমনে মোবাইল হেণ্ডচেটটো বিপণীত জমা দি এক সপ্তাহ পিছত মেৰামতি হোৱাৰ ফলত ঘুৰাই লয়।

এই ধৰণৰ গ্ৰাহকৰ পৰা তথ্য সংগ্ৰহ কৰিবলৈ এটা মতামত প্ৰ-পত্ৰ (feedback form) প্ৰস্তুত কৰা আৰু লগতে এই ধৰণৰ সমস্যা যাতে ভৱিষ্যতে নহয় তাৰ বাবে সম্ভাৱ্য সমাধানৰ পৰামৰ্শ দিয়া।

5. Viva voce.

মৌখিক পৰীক্ষা।

6. Portfolio.

পোর্টফোলিঅ'।



7. Project.

5

প্রকল্প।

8. Direct observation.

5

প্রত্যক্ষ নিরীক্ষণ।

— x —

