

**3 Yr. Degree/4 Yr. Honours 3rd Semester Examination, 2024**  
(under CCFUP of NEP 2020)

Time: 1½ Hours

Subject : RETAIL SALES ASSOCIATE

Full Marks: 60

Course: Vocational

Course Code : RSA3021 (VOC)

Course Title :

Roll No.: ..... Registration No. .... of 20

**INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEE**

1. The Question-cum-Answer Booklet comprised of 60 Questions and each Question carrying 1 (one) mark.
2. Each Question possesses 4 (four) Answer Options (A), (B), (C) and (D) of which only one option bears Correct Answer.
3. Completely darken the respective circle for your response as shown below—  
Correct method ● Wrong method ☑ ☒ ☓
4. Each Correct Answer will be credited with 1 (One) Mark.
5. If an Examinee attempts more than one Option for a Question, the attempt will be considered as WRONG Answer.
6. No Mark will be deducted for attempting Wrong Answer or Incorrect attempts.
7. Only Blue/Black Ink Pen is to be used for Answering Question.
8. No Electronic Gadget (Calculator, Mobile Phone, Laptop, I-Pad, Camera etc.), Papers (Other than Admit Card) will be allowed inside the Examination Hall.
9. No Loose sheet will be provided for scribbling and No Paper is to brought in this purpose. Any Examinee found with incriminating Documents in his/her possession— he/she will be Expelled.
10. All rough work must be done in the page provided in the Question-Answer-Booklet, and the said Page of the Booklet **must not be torn out.**
11. No Examinee will be allowed to leave the Examination Hall until an Hour has elapsed from the commencement of the Examination.
12. As per order of the Executive Council all Answer Scripts will be preserved for one year from the date of Publication of Results.

১. Question-cum-Answer Booklet-এ মোট ৬০টি প্রশ্ন আছে এবং প্রতিটি প্রশ্নের মান ১ (এক)।
২. প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৪ (চার)টি করে Option (A), (B), (C) এবং (D) থাকবে, এর মধ্যে একটি সঠিক উত্তর নির্দেশ করবে।
৩. সঠিক উত্তরের জন্য নির্দিষ্ট বৃত্তটিকে সম্পূর্ণ রূপে কালো করতে হবে তা নীচে দেখানো হল—  
সঠিক পদ্ধতি ● ভুল পদ্ধতি ☑ ☒ ☓
৪. প্রতিটি সঠিক উত্তরের মান ১ (এক)।
৫. যদি কোনো পরীক্ষার্থী একটি প্রশ্নের একাধিক উত্তর দেয় তাহলে সেটি ভুল উত্তর হিসেবে গণ্য হবে।
৬. ভুল উত্তরের জন্য কোনো নম্বর বাদ যাবে না।
৭. উত্তর লেখার জন্য কেবলমাত্র নীল অথবা কালো কালির কলম ব্যবহার করা যাবে।
৮. পরীক্ষাকেন্দ্রের মধ্যে কোনো ইলেকট্রনিক্স যন্ত্রাদি (ক্যালকুলেটর, মোবাইল ফোন, ল্যাপটপ, আই-প্যাড, ক্যামেরা ইত্যাদি), কাগজ (কেবলমাত্র অ্যাডমিট কার্ড ছাড়া) নিয়ে প্রবেশ নিষেধ।
৯. হিজিবিজি বা রাফ লেখার জন্য কোনো বাড়তি কাগজ দেওয়া যাবে না এবং এই উদ্দেশ্যে কোনো কাগজ আনা যাবে না। কোনো পরীক্ষার্থীর কাছে নকল-এর মতো অপরাধমূলক কাগজ থাকলে সেই ছাত্র/ছাত্রীকে বহিস্কার করা হবে।
১০. সমস্ত 'রাফ ওয়ার্ক' প্রশ্ন-উত্তর-পুস্তিকার সঙ্গে থাকা নির্দিষ্ট পাতাতেই করতে হবে এবং উত্তরপত্র জমা দেবার সময় পাতাটি ছিঁড়ে নেওয়া যাবে না।
১১. পরীক্ষা শুরু থেকে এক ঘণ্টা সময় অতিবাহিত না হলে কোনো পরীক্ষার্থী পরীক্ষার হল থেকে বের হতে পারবে না।
১২. বিশ্ববিদ্যালয় কর্ম সমিতি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে পরীক্ষার ফল প্রকাশের দিন থেকে এক বছরের জন্য উত্তরপত্র সংরক্ষিত থাকবে।



1. What is a 'Retail Credit Facility'?
  - (A) Loan facility to a company for office decoration
  - ✓(B) Loan facility to retail customers for purchasing goods and services
  - (C) Loan facility to students for pursuing higher education
  - (D) Loan facility to educational institutions for research work
2. What is Credit Sale Agreement?
  - ✓(A) It is an agreement for the sale of goods.
  - (B) It is a rent agreement.
  - (C) It is a service agreement.
  - (D) None of the above
3. What are the details included in Credit Sale Agreement?
  - (A) Customer Relationship Management (CRM)
  - (B) Customer's purchase history
  - ✓(C) Both (A) and (B)
  - (D) Loan repayment terms and conditions
4. What is good in terms of customer loyalty?
  - ✓(A) Offering credit to customers which indicates that you respect and trust them to pay before their due dates.
  - (B) It relates to the stock management of the store.
  - (C) It is related to branding.
  - (D) None of the above
5. What is a security interest in products?
  - (A) A legal right granted by a debtor to a creditor over the debtor's property
  - (B) It is a bank interest.
  - ✓(C) Security to prevent products from getting damaged
  - (D) None of the above

1. 'খুচরা ঋণ সুবিধা' কী?
  - (A) অফিস সাজসজ্জার জন্য কোম্পানিকে ঋণ সুবিধা
  - (B) পণ্য ও পরিষেবা ক্রয়ের জন্য খুচরা গ্রাহকদের ঋণ সুবিধা
  - (C) উচ্চশিক্ষা গ্রহণের জন্য শিক্ষার্থীদের ঋণ সুবিধা
  - (D) গবেষণা কাজের জন্য শিক্ষা প্রতিষ্ঠানকে ঋণ সুবিধা
2. ক্রেডিট বিক্রয় চুক্তি কী?
  - (A) এটি পণ্য বিক্রয়ের জন্য একটি চুক্তি।
  - (B) এটি একটি ভাড়া চুক্তি।
  - (C) এটি একটি পরিষেবা চুক্তি।
  - (D) উপরের কোনোটিই নয়
3. ক্রেডিট বিক্রয় চুক্তিতে কী কী বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকে?
  - (A) Customer Relationship Management (CRM)
  - (B) গ্রাহকের ক্রয়ের ইতিহাস
  - (C) (A) এবং (B) উভয়ই
  - (D) ঋণ পরিশোধের শর্তাবলী
4. গ্রাহক আনুগত্যের ক্ষেত্রে অনুকূল কী?
  - (A) গ্রাহকদের ঋণ প্রদান করা যা ইঙ্গিত দেয় যে আপনি তাঁদের প্রতি শ্রদ্ধাশীল এবং তাঁদের উপর আস্থা রাখেন যে তাঁরা তাঁদের নির্ধারিত তারিখের আগে অর্থ প্রদান করবেন।
  - (B) এটি দোকানের স্টক ব্যবস্থাপনার সাথে সম্পর্কিত।
  - (C) এটি ব্র্যান্ডিংয়ের সাথে সম্পর্কিত।
  - (D) উপরের কোনোটিই নয়
5. পণ্যের ক্ষেত্রে নিরাপত্তা স্বার্থ কী?
  - (A) ঋণগ্রহীতার সম্পত্তির উপর ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পাওনাদারকে প্রদত্ত আইনগত অধিকার
  - (B) এটি একটি ব্যাঙ্ক সুদ।
  - (C) পণ্য ক্ষতিগ্রস্ত না হওয়ার জন্য নিরাপত্তা
  - (D) উপরের কোনোটিই নয়



6. What is the meaning of Credit Check?

- (A) It is a privilege card.
- ✓ (B) Credit Check is a sort of search performed by the retailer to evaluate a customer's creditworthiness.
- (C) It is about customers' behavior.
- (D) All of the above

7. What information is not provided in a Credit Check?

- ✓ (A) Customer's feedback
- (B) Customer's personal loans
- (C) Customer's mortgage
- (D) Customer's hire purchase

8. What is positive credit reporting?

- (A) A security check facility
- (B) It is about customer safety.
- ✓ (C) Information about current accounts held by a borrower
- (D) None of the above

9. How to get Credit Report?

- (A) From shopping malls
- ✓ (B) From credit bureau like CIBIL
- (C) From local Police Station
- (D) None of the above

10. What is Customer Buying Journey?

- (A) It is a bank account statement.
- (B) It is about CRM.
- (C) Both (A) and (B)
- ✓ (D) It generally includes the stages of awareness, consideration, purchase and loyalty.

6. ক্রেডিট চেকের অর্থ কী?

- (A) এটি একটি বিশেষাধিকার কার্ড।
- (B) ক্রেডিট চেক হল খুচরা বিক্রেতা কর্তৃক গ্রাহকের ক্রেডিট যোগ্যতা মূল্যায়নের জন্য করা এক ধরনের অনুসন্ধান।
- (C) এটি গ্রাহকদের আচরণ বিষয়ক।
- (D) উপরের সবকটিই

7. ক্রেডিট চেকে কোন তথ্য প্রদান করা হয় না?

- (A) গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া
- (B) গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ
- (C) গ্রাহকের বন্ধক
- (D) গ্রাহকের ভাড়া ক্রয়

8. ইতিবাচক ক্রেডিট রিপোর্টিং কী?

- (A) একটি নিরাপত্তা চেক সুবিধা
- (B) এটি গ্রাহক সুরক্ষা বিষয়ক।
- (C) ঋণগ্রহীতার বর্তমান অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্য
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

9. ক্রেডিট রিপোর্ট কীভাবে পাবেন?

- (A) শপিং মল থেকে
- (B) CIBIL-এর মতো ক্রেডিট ব্যুরো থেকে
- (C) স্থানীয় থানা থেকে
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

10. গ্রাহক ক্রয় যাত্রা কী?

- (A) এটি একটি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট।
- (B) এটি CRM সম্পর্কিত।
- (C) (A) এবং (B) উভয়ই
- (D) এতে সাধারণত সচেতনতা, বিবেচনা, ক্রয় এবং আনুগত্যের পর্যায়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকে।

11. What are the features of a Product?

- (A) Features of a product describe the goodwill of the manufacturer.
- (B) Features of a product mean only the dimensions of the product.
- (C) Features of a product describe the terms of loan facility to purchase it.
- ✓(D) Features of a product describe the physical or technical attributes of it.

12. What is Product or Service Features?

- ✓(A) Specific characteristics or functionalities that provide value to users
- (B) It's a customer-retaining program.
- (C) It's all about potential customers.
- (D) None of the above

13. What are the Product or Service Benefits to consumers?

- (A) The nature of the product or service
- (B) The company's profit from selling the product or service
- (C) Tax paid to the government by the company for selling the product or service
- ✓(D) The advantage customers get out of it

14. What is a Product Demonstration?

- (A) It is subject to customer safety.
- ✓(B) A Product Demonstration is a presentation that demonstrates the value, benefits and uses of the Product or Software.
- (C) It is about customer care.
- (D) All of the above

11. একটি পণ্যের বৈশিষ্ট্যগুলি কী?

- (A) একটি পণ্যের বৈশিষ্ট্যগুলি প্রস্তুতকারকের সদিচ্ছা বর্ণনা করে।
- (B) একটি পণ্যের বৈশিষ্ট্যগুলি কেবল পণ্যের মাত্রা বোঝায়।
- (C) একটি পণ্যের বৈশিষ্ট্যগুলি এটি কেনার জন্য ঋণ সুবিধার শর্তাবলী বর্ণনা করে।
- (D) একটি পণ্যের বৈশিষ্ট্যগুলি এর ভৌত বা প্রযুক্তিগত বৈশিষ্ট্যগুলি বর্ণনা করে।

12. পণ্য বা পরিষেবা বৈশিষ্ট্যগুলি কী?

- (A) ব্যবহারকারীদের মূল্য প্রদান করে এমন নির্দিষ্ট বৈশিষ্ট্য বা কার্যকারিতা।
- (B) এটি একটি গ্রাহক ধরে রাখার প্রোগ্রাম।
- (C) এটি সম্পূর্ণরূপে সম্ভাব্য গ্রাহক সম্পর্কিত।
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

13. পণ্য বা পরিষেবার মাধ্যমে গ্রাহকরা কী কী সুবিধা পাবেন?

- (A) পণ্য বা পরিষেবার প্রকৃতি
- (B) পণ্য বা পরিষেবা বিক্রি করে কোম্পানির লাভ
- (C) পণ্য বা পরিষেবা বিক্রির জন্য কোম্পানি সরকারকে যে কর প্রদান করে
- (D) গ্রাহকরা এর থেকে যা যা সুবিধা পাবেন

14. পণ্য প্রদর্শন কী?

- (A) এটি গ্রাহক সুরক্ষার সাপেক্ষে।
- (B) পণ্য প্রদর্শন হল এমন একটি উপস্থাপনা যা পণ্য বা সফটওয়্যারের মূল্য, সুবিধা এবং ব্যবহার প্রদর্শন করে।
- (C) এটি গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত।
- (D) উপরের সবকটিই

15. What are the channels of customer service?

- (A) Direct channel
- (B) Indirect channel
- (C) Hybrid channel
- ✓(D) All of the above

16. What is 24/7 Customer Support?

- (A) Around-the-clock customer support for 6 days out of every 7 days
- ✓(B) Around-the-clock customer support without any breaks
- (C) Customer support from 6 AM to 12 AM for all 7 days a week
- (D) Around-the-clock customer support for a specified 7 days a month

17. What is the Customer Rewards Program?

- (A) Reward employees for bringing new customers
- (B) The company's tax-saving tool
- ✓(C) A marketing strategy of the company
- (D) Providing a gift to potential customers

18. How to follow up with customers professionally after a Product Demonstration?

- ✓(A) Answering customers' questions about the demonstrated product
- (B) Calling the customer for lunch together
- (C) Enquiring about the financial strength of the customer to purchase the product
- (D) All of the above

15. গ্রাহক পরিষেবার চ্যানেলগুলি কী?

- (A) সরাসরি চ্যানেল
- (B) পরোক্ষ চ্যানেল
- (C) হাইব্রিড চ্যানেল
- (D) উপরের সবকটিই

16. 24/7 গ্রাহক সহায়তা কী?

- (A) প্রতি 7 দিনের মধ্যে 6 দিন সার্বক্ষণিক গ্রাহক সহায়তা
- (B) নিরবচ্ছিন্ন সার্বক্ষণিক গ্রাহক সহায়তা
- (C) সপ্তাহের 7 দিনই সকাল 6 টা থেকে রাত 12 টা পর্যন্ত গ্রাহক সহায়তা
- (D) মাসে নির্দিষ্ট 7 দিন সার্বক্ষণিক গ্রাহক সহায়তা

17. গ্রাহক পুরস্কার কর্মসূচি কী?

- (A) নতুন গ্রাহক আনার জন্য কর্মীদের পুরস্কৃত করা
- (B) কোম্পানির কর-সঞ্চয়কারী হাতিয়ার
- (C) কোম্পানির একটি বিপণন কৌশল
- (D) সম্ভাব্য গ্রাহকদের উপহার প্রদান করা

18. পণ্য প্রদর্শনের পর গ্রাহকদের সাথে পেশাদারভাবে কীভাবে যোগাযোগ করবেন?

- (A) প্রদর্শিত পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের প্রশ্নের উত্তর দেওয়া
- (B) গ্রাহককে একসাথে দুপুরের খাবারের জন্য ডাকা
- (C) পণ্য কেনার জন্য গ্রাহকের আর্থিক সামর্থ্য সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা
- (D) উপরের সবকটিই



19. How to maintain employees' Health and Safety in the Retail Store?

- (A) Take one month's leave
- ✓ (B) Correct employee posture, be aware of the surroundings, take regular breaks, report unsafe conditions, wear the correct safety equipment and reduce workspace stress
- (C) Meet a doctor
- (D) Both (A) and (C)

20. What is the definition of health?

- (A) It's all about staff behaviour.
- (B) Taking good food
- ✓ (C) Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity.
- (D) All of the above

21. What is the definition of safety?

- ✓ (A) Safety is the condition of being protected from harm or other non-desirable outcomes.
- (B) Take rest at home
- (C) It's all about CDM.
- (D) It's Customer Loyalty Program.

22. What is the meaning of Health and Safety in Retail Stores?

- (A) Do regular inventory checks.
- ✓ (B) In terms of retail stores, it is the retailer's responsibility to ensure the health and safety of workers and any others who could be put at risk by the business's work, such as customers, visitors, children, young people, or the general public.
- (C) Greetings to the customer
- (D) None of the above

19. খুচরা দোকানে কর্মীদের স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষা কীভাবে বজায় রাখবেন?

- (A) এক মাসের ছুটি নেওয়া
- (B) কর্মীদের নিয়মমাফিক চলাফেরা, আশেপাশের পরিবেশ সম্পর্কে সচেতন থাকা, নিয়মিত বিরতি, অসুরক্ষিত পরিস্থিতি সম্পর্কে রিপোর্ট করা, সঠিক সুরক্ষা সরঞ্জাম পরিধান, কর্মক্ষেত্রের চাপ কমানো
- (C) একজন ডাক্তারের সাথে দেখা করা
- (D) (A) এবং (C) উভয়েই

20. স্বাস্থ্যের সংজ্ঞা কী?

- (A) এটি সম্পূর্ণরূপে কর্মীদের আচরণ সম্পর্কিত।
- (B) ভালো খাবার গ্রহণ
- (C) স্বাস্থ্য হল সম্পূর্ণ শারীরিক, মানসিক এবং সামাজিক সুস্থতার একটি অবস্থা এবং কেবল রোগ বা দুর্বলতার অনুপস্থিতি নয়।
- (D) উপরের সবকটিই

21. নিরাপত্তার সংজ্ঞা কী?

- (A) নিরাপত্তা হল ক্ষতি বা অন্যান্য অবাঞ্ছিত ফলাফল থেকে সুরক্ষিত থাকার অবস্থা।
- (B) বাড়িতে বিশ্রাম নেওয়া
- (C) এটি সম্পূর্ণরূপে সি ডি এম সম্পর্কিত।
- (D) এটি একটি গ্রাহক আনুগত্য প্রোগ্রাম।

22. খুচরা দোকানে স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষার অর্থ কী?

- (A) নিয়মিত ইনভেন্টরি চেক করা।
- (B) খুচরা দোকানের ক্ষেত্রে, কর্মীদের এবং ব্যাবসার কাজের কারণে ঝুঁকির মুখে পড়তে পারে এমন অন্য যেকোনো ব্যক্তির, যেমন গ্রাহক, দর্শনার্থী, শিশু, যুবক বা সাধারণ জনগণের স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করা খুচরা বিক্রেতার দায়িত্ব।
- (C) গ্রাহককে শুভেচ্ছা
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

23. What are the factors to keep in mind while undertaking Health and Safety measures in a Retail Store?

- ☒ (A) Abiding by the safety laws, risk assessment, ergonomics and air quality
- (B) Good food quality
- (C) Clean atmosphere
- (D) All of the above

24. What is a Risk Report at a Retail Store?

- (A) To call a doctor
- (B) Report about hospitalization
- ☒ (C) A Risk Report is a summary that describes the potential risks that a retail store may face.
- (D) Both (A) and (B)

25. How effective is the Retail Company at handling potential risks?

- (A) Very effective
- (B) Less effective
- ☒ (C) Five common strategies for managing risk are avoidance, retention, transferring, sharing and loss reduction.
- (D) None of the above

26. What are the Safety and Health risks at a Retail Store?

- (A) Nerve disease
- ☒ (B) Slips, trips and falls
- (C) Infection in the eyes
- (D) All of the above

27. How to control the risks at the workplace?

- (A) By welcoming the customer
- (B) Greet the potential customers
- ☒ (C) Redesigning the job, replacing the materials, machinery or process
- (D) Both (A) and (B)

23. খুচরা দোকানে স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণের সময় কোন বিষয়গুলি মনে রাখা উচিত?

- (A) নিরাপত্তা আইন, ঝুঁকি মূল্যায়ন, কর্মদক্ষতা এবং বায়ুর গুণমান মেনে চলা
- (B) ভালো খাবারের মান
- (C) পরিষ্কার পরিবেশ
- (D) উপরের সবকটিই

24. খুচরা দোকানে ঝুঁকি প্রতিবেদন কী?

- (A) ডাক্তারকে ডাকতে হবে।
- (B) হাসপাতালে ভর্তি সম্পর্কে রিপোর্ট করতে হবে।
- (C) ঝুঁকি প্রতিবেদন হল একটি সারসংক্ষেপ যা একটি খুচরা দোকানের সম্ভাব্য ঝুঁকির বর্ণনা দেয়।
- (D) (A) ও (B) উভয়ই

25. সম্ভাব্য ঝুঁকি মোকাবিলায় খুচরা কোম্পানি কতটা কার্যকর?

- (A) খুব কার্যকর
- (B) কম কার্যকর
- (C) ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার জন্য পাঁচটি সাধারণ কৌশল হল এড়ানো, ধরে রাখা, স্থানান্তর করা, ভাগ করে নেওয়া এবং ক্ষতি হ্রাস করা
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

26. খুচরা দোকানে নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্যগত ঝুঁকি কী কী?

- (A) মায়ুজনিত রোগ
- (B) পিছলে যাওয়া, ঠেলে যাওয়া এবং পড়ে যাওয়া
- (C) চোখে সংক্রমণ
- (D) উপরের সবকটিই

27. কর্মক্ষেত্রে ঝুঁকিগুলি কীভাবে নিয়ন্ত্রণ করবেন?

- (A) গ্রাহককে স্বাগত জানিয়ে
- (B) সম্ভাব্য গ্রাহকদের শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করে
- (C) কাজের পুনর্গঠন, উপকরণ, যন্ত্রপাতি বা প্রক্রিয়া প্রতিস্থাপন
- (D) (A) ও (B) উভয়ই

28. What is the 'Daily Risk Assessment' at a Retail Store?

- ☒ (A) Assessing the risk of falling objects
- (B) Checking the wall painting
- (C) Assessing the risk of workers' health problems
- (D) Assessing the risk of cyber-attack

29. What is the 'Weekly and Monthly Risk Assessment' at a Retail Store?

- (A) Assessing the potential risks of regular staff meetings
- (B) Assessing potential risks in regular customer interaction
- ☒ (C) Assessing potential risks because of something new
- (D) Both (A) and (B)

30. What are the main hazards and risks for customers?

- (A) A heavy rainfall
- ☒ (B) Slips and falls on the retail store floor and tripping over cables or packaging left on the retail store floor
- (C) Strong sunlight
- (D) All of the above

31. How to practice the Retail Store Product Demonstration?

- (A) Practice in a recording studio.
- (B) Practice by all store staff.
- ☒ (C) Rehearsing or practicing the product demonstration is crucial for troubleshooting and ensuring everyone is prepared for the live launch.
- (D) All of the above

28. খুচরা দোকানে 'দৈনিক ঝুঁকি মূল্যায়ন' কী?

- (A) জিনিসপত্র পড়ে যাওয়ার ঝুঁকি পরীক্ষা করা
- (B) দেওয়াল রং পরীক্ষা করা
- (C) কর্মীদের স্বাস্থ্য সমস্যার ঝুঁকি মূল্যায়ন করা
- (D) সাইবার আক্রমণের ঝুঁকি মূল্যায়ন করা

29. খুচরা দোকানে 'সাপ্তাহিক এবং মাসিক ঝুঁকি মূল্যায়ন' কী?

- (A) নিয়মিত কর্মীসভায় সম্ভাব্য ঝুঁকি মূল্যায়ন
- (B) নিয়মিত গ্রাহক মিথস্ক্রিয়ায় সম্ভাব্য ঝুঁকি মূল্যায়ন
- (C) নতুন কিছু করার কারণে সম্ভাব্য ঝুঁকি মূল্যায়ন
- (D) (A) ও (B) উভয়ই

30. গ্রাহকদের জন্য প্রধান বিপদ এবং ঝুঁকিগুলি কী?

- (A) ভারী বৃষ্টিপাত
- (B) খুচরা দোকানের মেঝেতে পিছলে পড়ে যাওয়া, এবং খুচরা দোকানের মেঝেতে থাকা তার বা প্যাকেজিংয়ের উপর দিয়ে হেঁটে যাওয়া
- (C) তীব্র রোদ
- (D) উপরের সবকিছুই

31. খুচরা দোকানের পণ্য প্রদর্শন কীভাবে অনুশীলন করবেন?

- (A) একটি রেকর্ডিং স্টুডিওতে অনুশীলন করে।
- (B) সমস্ত দোকান কর্মীদের দ্বারা অনুশীলন করে।
- (C) অসম্পূর্ণতা দূরীকরণ এবং লাইভ লঞ্চের জন্য সকলকে প্রস্তুত রাখতে পণ্য প্রদর্শনের মহড়া বা অনুশীলন অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
- (D) উপরের সবকিছুই



32. What is a Product Demonstration?
- (A) Display of money  
(B) Customer Loyalty Program  
(C) Security program of a Retail Store  
✓(D) A Product Demonstration is a component of a sales strategy in which companies highlight the value of a product or service to potential customers.
33. What is an 'experiential retail sale strategy'?
- (A) It's a horror movie.  
✓(B) The store demonstration and product sampling are usually part of a broader experiential retail sales strategy and have always been a part of retail sales.  
(C) A retail textbook  
(D) An economical system
34. How to prepare the demonstration area in a Retail Store?
- (A) Build a big stage  
(B) Make the stage on a roadside.  
✓(C) Brands and retailers use in-store or a particular demonstration area for demos to engage with prospective and existing customers by providing a human touch and letting shoppers experience and test products before they buy them.  
(D) Both (A) and (B)
35. What is the primary goal of a Product Demonstration?
- ✓(A) The primary goal of a Product Demonstration is to provide potential customers with a clear understanding of what the product does and how it can benefit them.  
(B) To get a good profit  
(C) To give a free sample  
(D) Both (B) and (C)
32. পণ্য প্রদর্শন কী?
- (A) অর্থ প্রদর্শন  
(B) গ্রাহক আনুগত্য প্রোগ্রাম  
(C) খুচরা দোকানের নিরাপত্তা প্রোগ্রাম  
(D) পণ্য প্রদর্শন হল বিক্রয় কৌশলের একটি উপাদান যেখানে কোম্পানিগুলি সম্ভাব্য গ্রাহকদের কাছে পণ্য বা পরিষেবার মূল্য তুলে ধরে।
33. 'অভিজ্ঞতামূলক খুচরা বিক্রয় কৌশল' কী?
- (A) এটি একটি ভৌতিক চলচ্চিত্র।  
(B) দোকান প্রদর্শন এবং পণ্যের নমুনা সাধারণত একটি বৃহত্তর অভিজ্ঞতামূলক খুচরা বিক্রয় কৌশলের অংশ এবং সর্বদা খুচরা বিক্রয়ের একটি অংশ হয়ে আসছে।  
(C) একটি খুচরা পাঠ্যপুস্তক  
(D) একটি অর্থনৈতিক ব্যবস্থা
34. খুচরা বিক্রেতার প্রদর্শনক্ষেত্রটি কীভাবে প্রস্তুত করবেন?
- (A) একটি বড়ো মঞ্চ তৈরি করে  
(B) রাস্তার ধারে মঞ্চটি তৈরি করে  
(C) ব্র্যান্ড এবং খুচরা বিক্রেতারা সম্ভাব্য এবং বিদ্যমান গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করতে ডেমোর জন্য ইন-স্টোর বা একটি নির্দিষ্ট প্রদর্শনক্ষেত্র ব্যবহার করে, যাতে ক্রেতারা তাদের পণ্য কেনার আগে তাদের অভিজ্ঞতা এবং পরীক্ষা করতে পারেন।  
(D) (A) ও (B) উভয়ই
35. পণ্য প্রদর্শনের প্রাথমিক লক্ষ্য কী?
- (A) পণ্য প্রদর্শনের প্রাথমিক লক্ষ্য হল সম্ভাব্য গ্রাহকদের পণ্যটি কী করে এবং কীভাবে এটি তাদের উপকার করতে পারে সে সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা প্রদান করা।  
(B) ভালো মুনাফা অর্জন করা  
(C) বিনামূল্যে নমুনা প্রদান করা  
(D) (B) ও (C) উভয়ই

36. Where to conduct the Product Demonstration?

- (A) In a railway station
- ✓ (B) Product Demonstrations are usually done in large retail stores like departmental stores, discount stores, supermarkets and shopping malls.
- (C) In a zoo
- (D) In a football stadium

37. What are the different types of Product Demonstrations?

- (A) In-store Product Demonstration
- (B) In-home Product Demonstration
- (C) Trade shows and fairs, Demonstration using TV and online advertisement
- ✓ (D) All of the above

38. How to handle an accident in a Retail Store?

- (A) Offer medical assistance
- (B) Remove the person, he or she may be a customer or an employee, from the area or clear the area around them
- (C) Register an accident report in the accident record book
- ✓ (D) All of the above

39. What are the reasons for accidents in a Retail Store?

- (A) The customer is not careful.
- ✓ (B) Leaky ceilings may cause wet spots on the floor and narrow walkways.
- (C) Normal floor conditions
- (D) All are in good condition.

36. পণ্য প্রদর্শনী কোথায় পরিচালনা করবেন?

- (A) রেলওয়ে স্টেশনে
- (B) পণ্য প্রদর্শনী সাধারণত ডিপার্টমেন্টাল স্টোর, ডিসকাউন্ট স্টোর, সুপারমার্কেট এবং শপিং মলের মতো বড়ো খুচরা দোকানে করা হয়।
- (C) চিড়িয়াখানায়
- (D) ফুটবল স্টেডিয়ামে

37. পণ্য প্রদর্শনের বিভিন্ন ধরন কী কী?

- (A) দোকানের ভেতরে পণ্য প্রদর্শন
- (B) ঘরে বসে পণ্য প্রদর্শন
- (C) বাণিজ্য অনুষ্ঠান এবং মেলা, টিভি এবং অনলাইন বিজ্ঞাপন ব্যবহার করে প্রদর্শন
- (D) উপরের সবকিছুই

38. খুচরা দোকানে দুর্ঘটনা কীভাবে মোকাবিলা করবেন?

- (A) চিকিৎসা সহায়তা প্রদান
- (B) গ্রাহক বা কর্মচারী হতে পারেন এমন ব্যক্তিকে এলাকা থেকে সরিয়ে অথবা তাদের আশেপাশের এলাকা পরিষ্কার করে।
- (C) দুর্ঘটনার রেকর্ড বইতে দুর্ঘটনার রিপোর্ট লিপিবদ্ধ করে
- (D) উপরের সবকিছুই

39. খুচরা দোকানে দুর্ঘটনার কারণ কী?

- (A) গ্রাহক সতর্ক নন।
- (B) ফুটো সিলিং মেঝেতে ভেজা দাগ এবং সরু পথ তৈরি করতে পারে।
- (C) মেঝের স্বাভাবিক অবস্থা
- (D) সবগুলি ভালো অবস্থায় আছে।

40. How to respond to accidents and emergencies in a Retail Store?

- (A) Prevention
- (B) Remain calm
- (C) Follow protocols and provide basic first aid
- ✓ (D) All of the above

41. What must the emergency action plan communicate?

- (A) Call the Police
- (B) Call a Doctor
- ✓ (C) Procedures for emergency evacuation, including the type of evacuation and exit route assignments
- (D) Both (A) and (B)

42. What is Human Crisis Management?

- (A) It's a Customer Loyalty Program.
- ✓ (B) Human Crisis Management means managing the crisis beforehand, arising out of human or man-made disasters like fire, riots, etc.
- (C) It's a Customer Demonstration.
- (D) All of the above

43. What does CISO stand for?

- ✓ (A) Chief Information Security Officer
- (B) Chief International School Official
- (C) Central Information Street Officer
- (D) Both (B) and (C)

40. খুচরা দোকানে দুর্ঘটনা এবং জরুরি অবস্থার প্রতিক্রিয়া কীভাবে জানাবেন?

- (A) প্রতিরোধ
- (B) শান্ত থেকে
- (C) প্রোটোকল অনুসরণ করে এবং মৌলিক প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান করে
- (D) উপরের সবকটিই

41. জরুরি কর্ম পরিকল্পনায় কী কী করা উচিত?

- (A) পুলিশকে ডাকা
- (B) ডাক্তারকে ডাকা
- (C) জরুরি অবস্থা থেকে সরিয়ে নেওয়ার পদ্ধতি যার মধ্যে রয়েছে সরিয়ে নেওয়ার ধরন এবং প্রস্থান রুট অ্যাসাইনমেন্ট
- (D) (A) এবং (B) উভয়ই

42. মানবিক সংকট ব্যবস্থাপনা কী?

- (A) এটি একটি গ্রাহক আনুগত্য কর্মসূচী।
- (B) মানবিক সংকট ব্যবস্থাপনা বলতে বোঝায় আগুন, দাঙ্গা ইত্যাদির মতো মানব বা মনুষ্যসৃষ্ট দুর্ঘটনা থেকে উদ্ভূত সংকটকে আগে থেকেই পরিচালনা করা।
- (C) এটি একটি গ্রাহক প্রদর্শন।
- (D) উপরের সবকটিই

43. CISO বলতে কী বোঝায়?

- (A) Chief Information Security Officer
- (B) Chief International School Official
- (C) Central Information Street Officer
- (D) (B) এবং (C) উভয়ই



44. The purpose of retail business is to \_\_\_\_\_.

- (A) to go for a partnership
- (B) to make maximum promotion
- (C) to extend to other localities
- ✓ (D) to offer products and services

45. The Retail Store changes format to suit the requirements of \_\_\_\_\_.

- (A) wholesalers
- (B) producers
- ✓ (C) consumers
- (D) taxpayers

46. Under organized retailing, the most common feature is that \_\_\_\_\_.

- ✓ (A) the number of brands and products is large
- (B) purchases are on a credit basis
- (C) few employees exist
- (D) All of the above

47. Retail Store sales of goods and services from individuals to \_\_\_\_\_.

- ✓ (A) end-user
- (B) consumers
- (C) ultimate user
- (D) All of the above

44. খুচরা ব্যবসার উদ্দেশ্য হল \_\_\_\_\_।

- (A) অংশীদারিত্বের জন্য যাওয়া
- (B) সর্বাধিক প্রচার করা
- (C) অন্যান্য এলাকায় প্রসারিত করা
- (D) পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান করা

45. খুচরা দোকান \_\_\_\_\_-এর প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ফর্ম্যাট পরিবর্তন করে।

- (A) পাইকারী বিক্রেতা
- (B) উৎপাদক
- (C) ভোক্তা
- (D) করদাতা

46. সংগঠিত খুচরা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে, সবচেয়ে সাধারণ বৈশিষ্ট্য হল \_\_\_\_\_।

- (A) ব্র্যান্ড এবং পণ্যের সংখ্যা বেশি
- (B) ক্রয় ঋণের ভিত্তিতে হয়
- (C) খুব কম কর্মী বিদ্যমান
- (D) উপরের সবকটিই

47. খুচরা বিক্রেতা ব্যক্তি থেকে \_\_\_\_\_ পর্যন্ত পণ্য ও পরিষেবার বিক্রয় করে।

- (A) শেষ ব্যবহারকারী
- (B) ভোক্তা
- (C) চূড়ান্ত ব্যবহারকারী
- (D) উপরের সবকটিই

48. Why is there a need to have skillful sales associates?

- (A) For displaying merchandise
- (B) For interacting with customers
- (C) For promoting loyalty among customers
- ✓ (D) All of the above

49. The ability to readily listen to a complaining customer and to understand him or her comes under which skill?

- (A) Patience
- ✓ (B) Attentiveness
- (C) Communication skills
- (D) Resilience

50. Skill is a(n) \_\_\_\_\_.

- (A) inborn ability
- ✓ (B) learned ability
- (C) Both of the above
- (D) None of the above

51. Which of these is not a skill?

- (A) Carpentry
- (B) Reading and Writing
- (C) Cooking
- ✓ (D) Rising up

52. Which of these is a specific skill?

- (A) Teamwork
- ✓ (B) Time management
- (C) Barber work
- (D) None of the above

48. দক্ষ বিক্রয় সহযোগী থাকা কেন প্রয়োজন?

- (A) পণ্য প্রদর্শনের জন্য
- (B) গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের জন্য
- (C) গ্রাহকদের মধ্যে আনুগত্য প্রচারের জন্য
- (D) উপরের সবকিছুই

49. অভিযোগকারী গ্রাহকের কথা সহজেই শোনার এবং তাকে বোঝার ক্ষমতা কোন দক্ষতার আওতায় পড়ে?

- (A) ধৈর্য
- (B) মনোযোগ
- (C) যোগাযোগ দক্ষতা
- (D) স্থিতিস্থাপকতা

50. দক্ষতা হল \_\_\_\_\_।

- (A) সহজাত ক্ষমতা
- (B) শেখার ক্ষমতা
- (C) উপরের দুটিই
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

51. এর মধ্যে কোনটি দক্ষতা নয়?

- (A) কাঠমিস্ত্রির কাজ
- (B) পড়া এবং লেখা
- (C) রান্না
- (D) বেড়ে ওঠা

52. এর মধ্যে কোনটি একটি নির্দিষ্ট দক্ষতা?

- (A) দলবদ্ধভাবে কাজ
- (B) সময় ব্যবস্থাপনা
- (C) নাপিতের কাজ
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

53. Which of these is an essential step in skills development?

- (A) Taking stock of yourself
- (B) Creating a plan
- (C) Creating an environment for development
- ✓ (D) All of the above

54. While giving information to the customers, a sales associate must be \_\_\_\_\_ with the customer.

- ✓ (A) polite and friendly
- (B) angry
- (C) rude
- (D) None of the above

55. Today, \_\_\_\_\_ continues to be an important tool for both consumers and manufactures.

- (A) post-sales service support
- (B) phone call
- (C) customer data
- ✓ (D) trust

56. A \_\_\_\_\_ to customers is a business necessity today, to attain customer loyalty.

- ✓ (A) support
- (B) sale
- (C) promise
- (D) retail

53. দক্ষতা বিকাশের ক্ষেত্রে এর মধ্যে কোনটি একটি অপরিহার্য পদক্ষেপ?

- (A) নিজের সম্পর্কে পর্যালোচনা করা
- (B) একটি পরিকল্পনা তৈরি করা
- (C) উন্নয়নের জন্য পরিবেশ তৈরি করা
- (D) উপরের সবকটিই

54. গ্রাহকদের তথ্য প্রদানের সময়, একজন বিক্রয় সহযোগীকে গ্রাহকের সাথে \_\_\_\_\_ হতে হবে।

- (A) ভদ্র এবং বন্ধুত্বপূর্ণ
- (B) রাগান্বিত
- (C) অভদ্র
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

55. আজও, \_\_\_\_\_ গ্রাহক এবং নির্মাতা উভয়ের জন্যই একটি গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার হিসেবে রয়ে গেছে।

- (A) বিক্রয়োত্তর পরিষেবা সহায়তা
- (B) ফোন কল
- (C) গ্রাহকের তথ্য
- (D) বিশ্বাস

56. গ্রাহকদের প্রতি \_\_\_\_\_ একটি ব্যবসায়িক প্রয়োজনীয়তা, গ্রাহকদের আনুগত্য অর্জনের জন্য।

- (A) সহায়তা
- (B) বিক্রয়
- (C) প্রতিশ্রুতি
- (D) খুচরা



57. The main objective of a Credit Check is to manage the risk of \_\_\_\_\_.

- ☒ (A) Bad Debts
- (B) Credit Sales
- (C) Cash Sales
- (D) None of the above

58. A high credit score provides \_\_\_\_\_.

- (A) low creditworthiness
- ☒ (B) high creditworthiness
- (C) moderate creditworthiness
- (D) None of the above

59. Extreme environmental conditions include \_\_\_\_\_.

- (A) summer heat
- (B) cold
- (C) wet
- ☒ (D) All of the above

60. Risks which turn into emergencies at a Retail Store include \_\_\_\_\_.

- (A) uneven flooring
- (B) spills
- (C) misplaced boxes
- ☒ (D) All of the above

57. ক্রেডিট চেকের মূল উদ্দেশ্য হল \_\_\_\_\_-এর ঝুঁকি পরিচালনা করা।

- (A) খারাপ ঋণ
- (B) ক্রেডিট বিক্রয়
- (C) নগদ বিক্রয়
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

58. উচ্চ ক্রেডিট স্কোর \_\_\_\_\_ প্রদান করে।

- (A) কম ক্রেডিটযোগ্যতা
- (B) উচ্চ ক্রেডিটযোগ্যতা
- (C) মাঝারি ক্রেডিটযোগ্যতা
- (D) উপরের কোনোটিই নয়

59. চরম পরিবেশগত অবস্থার মধ্যে রয়েছে \_\_\_\_\_।

- (A) গ্রীষ্মের তাপ
- (B) ঠান্ডা
- (C) আর্দ্রতা
- (D) উপরের সবকটিই

60. খুচরা দোকানে জরুরি অবস্থায় পরিণত হওয়া ঝুঁকিগুলির মধ্যে রয়েছে \_\_\_\_\_।

- (A) অসম মেঝে
- (B) ছিটকে পড়া
- (C) বাস্তুগুলি ভুল জায়গায় রাখা
- (D) উপরের সবকটিই