

This Question Paper consists of 22 questions and 8 printed pages.

इस प्रश्न-पत्र में 22 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

अनुक्रमांक

Code No. **67/ACV/A**

कोड नं०

Set / सेट

A

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DOMESTIC VOICE**

ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM) डोमेस्टिक वॉइस

(661)

Day and Date of Examination

(परीक्षा का दिन व दिनांक)

Signature of Invigilators 1.

(निरीक्षकों के हस्ताक्षर)

2.

General Instructions :

1. Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
2. Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3. For the objective type of questions, you have to choose any one of the four alternatives given in the question, i.e., (A), (B), (C) or (D) and indicate your correct answer in the Answer-Book given to you.
4. Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
5. Answer for all questions, including Matchine, True or False, Fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-book only.
6. Write your Question Paper Code No. 67/ACV/A, Set **A** on the Answer-Book.



सामान्य अनुदेश :

1. परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के लिए आपको प्रश्न के (A), (B), (C) अथवा (D) चारों विकल्पों में से कोई एक सही उत्तर चुनना है तथा अपने सही उत्तर को आपको उत्तर-पुस्तिका में लिखना है।
4. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जाएगा।
5. मिलान करना, सही अथवा ग़लत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं० 67/ACV/A, सेट **A** लिखें।



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DOMESTIC VOICE

ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM) डोमेस्टिक वॉइस (661)

Time : 1½ Hours]

[Maximum Marks : 30

समय : 1½ घण्टे]

[पूर्णांक : 30

- Note : (i) All questions are compulsory.
(ii) Marks are given against each question.
(iii) Question Nos. **1** to **6** are Multiple-choice Questions. Choose the correct alternative from (A), (B), (C) and (D) and write it in the answer book.

- निर्देश : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(ii) प्रत्येक प्रश्न के सामने उसके अंक दर्शाए गए हैं।
(iii) प्रश्न संख्या **1** से **6** तक बहुविकल्पीय प्रश्न हैं। विकल्पों (A), (B), (C) एवं (D) में से सही विकल्प चुनकर इस उत्तर-पुस्तिका में लिखें।

- (1) Answers of all questions are to be given in the Answer-Book given to you. सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
(2) 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 2:15 p.m. From 2:15 p.m. to 2:30 p.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the Answer-Book during this period.
इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 2:15 बजे किया जाएगा। 2:15 बजे से 2:30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

Choose the correct answer :

$\frac{1}{2} \times 6 = 3$

सही उत्तर चुनिए :

1. Which of the following is **not** an operating system?

- (A) Linux (B) OpenOffice
(C) Windows 10 (D) MacOS

निम्नलिखित में से क्या एक ऑपरेटिंग सिस्टम नहीं है?

- (A) लिनक्स (B) ओपनऑफिस
(C) विंडोज 10 (D) मैक ओ० एस० (MacOS)



2. Scanner is a/an _____ device.

- | | |
|------------|-----------------------|
| (A) memory | (B) output |
| (C) input | (D) None of the above |

स्कैनर एक _____ डिवाइस है।

- | | |
|------------|-------------------------------|
| (A) मेमोरी | (B) आउटपुट |
| (C) इनपुट | (D) उपर्युक्त में से कोई नहीं |

3. Which of the following is the best way to adapt to the stress of work?

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| (A) Reframe problems | (B) Look at the big picture |
| (C) Avoid perfectionism | (D) All of the above |

निम्नलिखित में से क्या कार्य के तनाव के साथ तालमेल बैठाने का सबसे उत्तम तरीका है?

- | | |
|--|---------------------------|
| (A) समस्याओं को फिर से गढ़ना | (B) अपना नजरिया बड़ा रखें |
| (C) पर्फेक्शनिस्ट बनने की कोशिस न करें | (D) उपर्युक्त सभी |

4. Which of the following is the aim of anger management?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| (A) Suppress feelings | (B) Conflict in life |
| (C) Understand the emotions | (D) Take out your anger |

निम्नलिखित में से क्या क्रोध प्रबंधन का लक्ष्य है?

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| (A) भावनाओं को दबाना | (B) जीवन में संघर्ष |
| (C) संवेग को समझना | (D) अपने क्रोध को बाहर निकालना |

5. Apart from the speaking and language skills, communication skill requires

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| (A) good listening skills | (B) good dancing skills |
| (C) good acting skills | (D) good singing skills |

बोलचाल और भाषा कौशल के अलावा संचार कौशल के लिए निम्नलिखित में से क्या आवश्यक है?

- | | |
|----------------------|----------------------|
| (A) अच्छा श्रवण कौशल | (B) अच्छा नृत्य कौशल |
| (C) अच्छा अभिनय कौशल | (D) अच्छा गायन कौशल |



6. A team leader should always be a

- (A) fair person (B) motivator
(C) strategic thinker (D) All of the above

एक टीम लीडर को हमेशा होना चाहिए

- (A) एक निष्पक्ष व्यक्ति (B) एक प्रेरक व्यक्ति
(C) एक रणनीतिक विचारक (D) उपर्युक्त सभी

7. State the types of non-verbal communication.

1

गैर-मौखिक संचार कितने प्रकार के होते हैं?

8. Write the *two* most important principles of listening.

1

श्रवण (सुनने) के दो सबसे प्रमुख सिद्धान्त लिखिए।

9. How do health and hygiene help in personality development of an individual?

1

किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास में स्वास्थ्य और स्वच्छता किस प्रकार मदद करती हैं?

10. Write in brief about flash drives.

1

फ्लैश ड्राइव के बारे में संक्षेप में लिखिए।

11. ABC Co. Ltd. has Zero-Tolerance Policy with respect to gender-based communication. What do you understand by Zero-Tolerance Policy?

1

ABC Co. Ltd. कम्पनी के यहाँ लिंग-आधारित संचार के संदर्भ में शून्य सहिष्णुता नीति है। आप शून्य सहिष्णुता नीति से क्या समझते हैं?

12. There is a famous quote by Siebel Ad that “Good service is good business”. Do you agree by it? If yes, write one reason for it.

1

सीबेल ऐड (Siebel Ad) की एक बहुत प्रसिद्ध कहावत है कि “अच्छी सेवा ही अच्छा व्यवसाय है”। क्या आप इससे सहमत हैं? यदि हों, तो इसका एक कारण लिखिए।



13. Mr. X of a construction company committed a fraud. The CEO of the company institutes a team of two senior managers to find out the loss due to fraud. What type of team the CEO formed to find the details about the fraud?

1

एक निर्माण कंपनी के मिस्टर X ने कोई घोटाला किया। कंपनी के सी० ई० ओ० ने दो वरिष्ठ मैनेजर्स को इस घोटाले से हुए नुकसान का ब्यौरा निकालने के लिए नियुक्त किया। सी० ई० ओ० ने किस तरह की टीम बनाई ताकि घोटाले की पूरी जानकारी मिल सके?

14. Rewrite the sentence using present tense.

1

“Rima worked on the project.”

निम्न वाक्य को वर्तमान काल में पुनः लिखिए :

“रीमा ने प्रोजेक्ट पर काम किया था।”

15. Write about any of the *two* ways of dress up to improve the personality of a person.

2

किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व को और निखारने के लिए ड्रेस अप होने के किन्हीं दो तरीकों के बारे में लिखिए।

16. A leader is identified by his/her qualities. What should be the qualities of a leader in an organization?

2

एक लीडर अपनी क्षमताओं या गुणों के कारण पहचाना जाता है। किसी संस्था में लीडर की क्या-क्या क्षमता या गुण होने चाहिए?

17. Sudha and Usha are two friends. Sudha is able to manage all her works efficiently and timely, but Usha is not able to complete her work on time. What is the ability of Sudha that Usha must learn? Write any *three* benefits of it.

2

सुधा और ऊषा दोनों मित्र हैं। सुधा अपना कार्य समय पर और बड़ी कुशलता से करती है जबकि ऊषा अपना कार्य समय पर पूरा नहीं कर पाती है। सुधा की किस क्षमता को ऊषा को सीखना चाहिए? इसके तीन लाभ लिखिए।



18. Write in brief about open source software and give *two* examples of it. 2

ओपन सोर्स सॉफ्टवेयर के बारे में संक्षिप्त विवरण दीजिए और इसके दो उदाहरण दीजिए।

19. Define the term 'Operating System'. Give *one* example of OS for each of the following : 2

(a) Mobile platform

(b) Apple Macintosh Computer

ऑपरेटिंग सिस्टम की परिभाषा लिखिए। निम्न के लिए ऑपरेटिंग सिस्टम के एक-एक उदाहरण दीजिए :

(क) मोबाइल प्लैटफॉर्म

(ख) ऐप्पल मैकिन्टोश कम्प्यूटर

20. Differentiate between the Internet through Wireless and Satellite technology. 2

वायरलेस और सैटेलाइट तकनीक के द्वारा प्राप्त इंटरनेट के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।

21. Two BPO companies named ABC and XYZ want employees for their transaction processing and data entry departments respectively. During the interview process, they selected two best candidates Amar and Puneet. Amar was soft-spoken and Puneet was good at computers.

(a) Which company must have selected Amar? What will be his role in the company? $\frac{1}{2}+1$

(b) Which company must have selected Puneet and why? $\frac{1}{2}+1$

दो बी० पी० ओ० कम्पनियाँ हैं जिनके नाम ABC और XYZ हैं। ये दोनों क्रमशः अपने ट्रांजैक्शन प्रोसेसिंग और डाटा एंट्री डिपार्टमेंटों के लिए कर्मचारी नियुक्त करना चाहती हैं। इंटरव्यू की प्रक्रिया के दौरान इन दोनों ने दो सबसे बेस्ट उम्मीदवारों अमर और पुनीत का चयन किया। अमर बहुत ही सॉफ्ट-स्पोकन था जबकि पुनीत कम्प्यूटर एक्सपर्ट था।

(क) किस कम्पनी ने अमर को ही चुना होगा? कंपनी में उसकी भूमिका क्या होगी?

(ख) किस कम्पनी ने पुनीत को ही चुना होगा और क्यों?



- 22.** Plants need sunlight and water to make their own food. You can do an experiment to test if this is true. Place a bucket over a patch of green grass. After a few days, lift the bucket. You will see that the grass is not as green anymore. If you leave the bucket in place for a week, the grass will become very dull. This happens because the grass cannot make food in the dark. Remove the bucket. In a few days, the grass will start turning green again. With proper sunlight and water, the plants grow big and tall.

Answer the following questions :

- (a) What do plants need? ½
- (b) What is the opposite of dull? ½
- (c) What happens after a few days? ½
- (d) Rewrite the sentence in past tense : 1
- “The grass will start turning green.”
- (e) Write all three degrees of comparison of the word ‘big’. 1½

पेड़-पौधों को अपना खाना बनाने के लिए जल और प्रकाश की आवश्यकता होती है। आप इसे साबित करने के लिए एक परीक्षण कर सकते हैं। हरी घास के एक पैच के ऊपर एक बाल्टी रखें। कुछ दिनों के बाद जब आप बाल्टी हटाते हैं तो आप देखेंगे कि घास अब उतनी हरी नहीं है। यदि आप एक हफ्ते तक उसी जगह पर बाल्टी रख देते हैं, तो घास और भी ज्यादा सूखी-सी हो जाएगी। ऐसा इसलिए हुआ क्योंकि बाल्टी रखने के कारण घास अपना खाना अँधेरे में नहीं बना पाई। अब आप बाल्टी को वहाँ से हटा लें, कुछ ही दिनों में घास फिर से हरी होनी शुरू हो जाएगी। अतः उचित मात्रा में प्रकाश और जल के साथ ही पेड़ पौधे बड़े और लंबे होते हैं।

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (क) पेड़-पौधों को क्या चाहिए?
- (ख) सूखना का विपरीत शब्द क्या है?
- (ग) कुछ दिनों के बाद क्या होता है?
- (घ) इस वाक्य को भूतकाल में लिखिए :

“घास धीरे-धीरे हरी होने लगेगी।”

- (ङ) ‘Big’ शब्द के तीनों तुलनात्मक स्तर के शब्दों को लिखिए।

★ ★ ★

