

1 Objective of greeting a customer is \_\_\_\_.

ग्राहक को बधाई देने का उद्देश्य \_\_\_\_ है।

A To give the customer positive attention and engage in conversation ग्राहक को सकारात्मक ध्यान देने और बातचीत में शामिल होने के लिए

B To make the customer feel welcome and important ग्राहक को स्वागत और महत्वपूर्ण महसूस कराने के लिए

C To make the customer feel welcome by making eye contact, by smiling and greeting आँख से संपर्क करके, मुस्कुराते हुए और अभिवादन करके ग्राहक को स्वागत का एहसास कराने के लिए

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

2 What are some of the important points to remember while greeting the customer?

ग्राहक का अभिवादन करते समय किन महत्वपूर्ण बातों का ध्यान रखना चाहिए?

A Acknowledge customer's presence ग्राहक की उपस्थिति को स्वीकार करें

B Make eye contact आँख से संपर्क करें

C Smile मुस्कुराना

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

3 How should we greet a customer? हमें किसी ग्राहक का अभिवादन कैसे करना चाहिए?

A Ignore them उन पर ध्यान न दें

B Wait for them to speak उनके बोलने का इंतज़ार करें

C Make them feel welcome उनका स्वागत महसूस कराएं

D None of the above इनमें से कोई भी नहीं

Answer: C

4 You have greeted the customer. Choose which of the following statements you should use to complete the greeting.

तू ने ग्राहक को नमस्कार किया है। ग्रीटिंग को पूरा करने के लिए आपको निम्नलिखित में से किस कथन का उपयोग करना चाहिए चुनें।

A What do you want? आप क्या चाहते हैं?

B How may I help you? क्या मेरे द्वारा आपकी कोई सहायता हो सकती है?

C Why have you come? तुम क्यों आए हो?

D Can you come later क्या आप बाद में आ सकते हैं

Answer: B

5 Probing questions helps you .

जांच करने वाले प्रश्न आपकी मदद करते हैं।

A To identify customer's specific needs ग्राहक की विशिष्ट आवश्यकताओं की पहचान करने के लिए

B To learn customer's pain point ग्राहक के दर्द बिंदु जानने के लिए

C To introduce yourself well to the customer. ग्राहक को अपना परिचय अच्छे से देना।

D Building trust so you can receive honest feedback. विश्वास का निर्माण करें ताकि आप ईमानदार प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकें।

Answer: A

6 Which of the following is not true?

निम्नलिखित में से कौन सा सत्य नहीं है?

A Ask each customer the same set of questions. प्रत्येक ग्राहक से समान प्रश्न पूछें।

B Ask the questions with a genuine focus on understanding your customer in order to meet their needs अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उन्हें समझने पर वास्तविक ध्यान के साथ प्रश्न पूछें

C Only ask relevant questions केवल प्रासंगिक प्रश्न पूछें

D Establish trust by focusing on customer needs and not on your product. ग्राहकों की जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करके विश्वास स्थापित करें न कि अपने उत्पाद पर।

Answer: A

7 It is best to ask \_\_\_\_\_ questions when asking questions.

प्रश्न पूछते समय \_\_\_\_\_ प्रश्न पूछना सबसे अच्छा है।

A Open & close ended ओपन एंड क्लोज़ एंडेड

B Rude असभ्य

C Personal निजी

D Sensitive संवेदनशील

Answer: A

8 Based on the information that you get through probing, you will be in a better position to make \_\_\_\_\_.

जांच के दौरान आपको जो जानकारी मिलती है, उसके आधार पर आप \_\_\_\_\_ बनाने की बेहतर स्थिति में होंगे।

- A Proper product suggestions उचित उत्पाद सुझाव
- B Effective problem solving प्रभावी समस्या समाधान
- C Build friendship दोस्ती बनाएं
- D No Progress कोई प्रगति नहीं

Answer: A

9 An open-ended question is one that cannot be answered with a simple yes or no and often has no single right answer.

एक ओपन एंडेड प्रश्न वह है जिसका उत्तर सरल हां या ना में नहीं दिया जा सकता है और अक्सर इसका एक भी सही उत्तर नहीं होता है।

- A TRUE सत्य
- B FALSE असत्य

Answer: A

10 Open ended questions start with which of the following words?

ओपन एंडेड प्रश्न निम्नलिखित में से किस शब्द से शुरू होते हैं?

- A What क्या
- B How कैसे
- C why क्यों
- D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

11 Which of the following should be avoided during probing?

जांच के दौरान निम्नलिखित में से किससे बचना चाहिए?

- A Interrupting the customer ग्राहक को बाधित करना
- B Listening carefully ध्यान से सुनना
- C Repeating दोहरा
- D Summarizing सारांश

Answer: A

12 It is also important to pay attention to customer's \_\_\_\_\_ when probing .

जांच करते समय ग्राहक के \_\_\_\_\_ पर ध्यान देना भी महत्वपूर्ण है।

- A Friends मित्र
- B Dreams सपने
- C Personal needs व्यक्तिगत जरूरतें
- D Body language शरीर की भाषा

Answer: D

13 \_\_\_\_\_ is the last and final step that will ensure that the customer pays for the product or service.

\_\_\_\_\_ अंतिम और अंतिम चरण है जो यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक उत्पाद या सेवा के लिए भुगतान करता है।

- A Closing a sale/service बिक्री/सेवा बंद करना
- B Greeting शुभकामना
- C Probing जांच
- D All of the above ऊपर के सभी

Answer: A

14 Can I bill this item madam? Shall I bill this service sir? This is an example for \_\_\_\_\_.

क्या मैं इस वस्तु का बिल दे सकता हूँ मैडम? क्या मैं इस सेवा को बिल दूँ सर? यह \_\_\_\_\_ के लिए एक उदाहरण है।

- A Indirect close अप्रत्यक्ष बंद
- B Direct Close सीधे बंद
- C Close ended Question क्लोज एंडेड प्रश्न
- D None of the above इनमें से कोई भी नहीं

Answer: B

15 If the customer is not buying your product or service, to keep them happy which of the following things should be done:

यदि ग्राहक आपके उत्पाद या सेवा को नहीं खरीद रहा है, तो उन्हें खुश रखने के लिए निम्नलिखित में से कौन सा काम करना चाहिए:

- A Compel them to buy the product/service उन्हें उत्पाद/सेवा खरीदने के लिए बाध्य करें
- B Offer the customer alternatives or other interesting offers ग्राहक विकल्प या अन्य दिलचस्प ऑफ़र पेश करें
- C Argue with the customer ग्राहक के साथ बहस करें
- D All of the above ऊपर के सभी

Answer: B

16 What is feedback? फीडबैक क्या है?

A Reaction or response to a product sold or service offered बेचे गए उत्पाद या पेशकश की गई सेवा पर प्रतिक्रिया या प्रतिक्रिया

B Talking behind someone किसी के पीछे बात करना

C Speaking about someone without their knowledge बिना उनकी जानकारी के किसी के बारे में बोलना

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: A

17 Feedback helps to \_\_\_\_\_.

फीडबैक \_\_\_\_\_ को मदद करता है।

A Improve the service सेवा में सुधार करें

B Modify the process or system प्रक्रिया या प्रणाली को संशोधित करें

C Meet customer satisfaction better ग्राहकों की संतुष्टि को बेहतर तरीके से पूरा करें

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

18 What actions should be taken after getting to know customer suggestions/problems?

ग्राहकों के सुझावों/समस्याओं को जानने के बाद क्या कार्रवाई की जानी चाहिए?

A Ask, Solve पूछो, हल करो

B Ask, Act, Categorize पूछें, अधिनियम, वर्गीकृत करें

C Ask, Categorize, Act, Followup पूछें, वर्गीकृत करें, अधिनियम, अनुवर्ती कार्रवाई

D Ask, Followup पूछो, फॉलोअप

Answer: C

19 Some ways to getting feedback include.

प्रतिक्रिया प्राप्त करने के कुछ तरीकों में शामिल हैं।

A Feedback forms फीडबैक फॉर्म

B Google Forms गूगल फॉर्म

C survey tools सर्वेक्षण उपकरण

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

20 Customers expect to be \_\_\_\_\_.

ग्राहक \_\_\_\_\_ होने की उम्मीद करते हैं।

A Welcomed politely विनम्रता से स्वागत किया

B Paid attention to given दिए गए पर ध्यान दिया

C Immediate attention तुरंत ध्यान

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

21 Feedback helps to \_\_\_\_\_.

फीडबैक \_\_\_\_\_ में मदद करता है।

A Improve future performance भविष्य के प्रदर्शन में सुधार करें

B Make people write suggestions लोगों को सुझाव लिखें

C Get good job अच्छी नौकरी पाएं

D None of the above इनमें से कोई भी नहीं

Answer: A

22 Customers have grievances when \_\_\_\_\_.

ग्राहकों को शिकायत होती है जब \_\_\_\_\_।

A Their expectations and needs are not meet उनकी अपेक्षाएं और जरूरतें पूरी नहीं होती हैं

B They don't want the product वे उत्पाद नहीं चाहते हैं

C They want to be rude वे असभ्य होना चाहते हैं

D None of the above इनमें से कोई भी नहीं

Answer: A

23 If a customer has registered a complaint against you, which of these steps should be followed.

अगर किसी ग्राहक ने आपके खिलाफ शिकायत दर्ज कराई है, तो इनमें से कौन सा कदम उठाना चाहिए।

A Receive the complaint शिकायत प्राप्त करें

B Investigate जाँच करना

C Provide reasons & options for solving it इसे हल करने के लिए कारण और विकल्प प्रदान करें

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

24 For handling customer grievances, LEARN technique is:

ग्राहक शिकायतों से निपटने के लिए, सीखने की तकनीक है:

A Listen, Empathise, Accept, React, Now लिस्टन , एम्पथिस , एक्सेप्ट, रियेक्ट, नाउ

B Listen, Empathise, Apologize, React, Now लिस्टन , एम्पथिस , अपोलॉजीज़े, रियेक्ट, नाउ

C Listen, Example, Apologize, Receive, Now लिस्टन, एक्साम्पल, अपोलॉजीज़े, रेसिव, नाउ

D Listen, Expert, Admit, React, Now लिस्टन, एक्सपर्ट, एडमिट, रिएक्ट, नाउ

Answer: B

25 When customers are satisfied with the service/product, they become \_\_\_\_\_ the brand.

जब ग्राहक सेवा/उत्पाद से संतुष्ट होते हैं, तो वे ब्रांड \_\_\_\_\_ बन जाते हैं।

A Annoyed with से गुस्सा है

B Strangers to अजनबियों के लिए

C Loyal to के प्रति वफादार

D None of the above इनमे से कोई भी नहीं

Answer: C

26 Listening to customer feedback and modifying services help to \_\_\_\_\_.

ग्राहकों की प्रतिक्रिया सुनने और सेवाओं को संशोधित करने से \_\_\_\_\_ को मदद मिलती है।

A Develop an ongoing relationship with customers ग्राहकों के साथ एक सतत संबंध विकसित करें

B Build long-term relationship with customers ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाएं

C Become close to customers as they become loyal customers ग्राहकों के करीब बनें क्योंकि वे वफादार ग्राहक बनते हैं

D All of the above ऊपर के सभी

Answer: D

27 The 4 stages of getting customers are \_\_\_\_\_.

ग्राहक प्राप्त करने के 4 चरण \_\_\_\_\_ हैं।

A Acquisition, Remember, Satisfaction, Loyalty अधिग्रहण, याद रखें, संतुष्टि, वफादारी

B Attention, Retention, Sales, ध्यान, प्रतिधारण, बिक्री,

C Acquisition, Retention, Satisfaction, Loyalty अधिग्रहण, प्रतिधारण, संतुष्टि, वफादारी

D Attention, Retention, Satisfaction, Loyalty ध्यान, अवधारण, संतुष्टि, वफादारी

Answer: C



आप चाहें तो डोनेशन के रूप में चैनल की मदद कर सकते हैं।

If you wish, you can help the channel in the form of a donation.

Open Mind Guruji



नोट: अनिवार्य नहीं।

Note: Not Compulsory.