

1 Objective of greeting a customer is.

ग्राहकाला अभिवादन करण्याचे उद्दिष्ट आहे.

A To give the customer positive attention and engage in conversation ग्राहकाकडे सकारात्मक लक्ष देणे आणि संभाषणात व्यस्त असणे

B To make the customer feel welcome and important ग्राहकाला स्वागतार्ह आणि महत्त्वाचे वाटण्यासाठी

C To make the customer feel welcome by making eye contact, by smiling and greeting डोळे संपर्क करून, हसत आणि अभिवादन करून ग्राहकाला आपले स्वागत वाटावे

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

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

ग्राहकाला अभिवादन करताना काही महत्त्वाचे मुद्दे कोणते लक्षात ठेवावेत?

A Acknowledge customer's presence ग्राहकाची उपस्थिती ओळखा

B Make eye contact नजर भेट करा

C Smile हस

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

3 How should we greet a customer?

आपण ग्राहकाला कसे अभिवादन करावे?

A Ignore them त्यांच्याकडे दुर्लक्ष करा

B Wait for them to speak त्यांच्या बोलण्याची प्रतीक्षा करा

C Make them feel welcome त्यांचे स्वागत करा

D None of the above वरीलपैकी काहीही नाही

Answer: C

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

तुम्ही ग्राहकाला अभिवादन केले आहे. अभिवादन पूर्ण करण्यासाठी तुम्ही खालीलपैकी कोणते विधान वापरावे ते निवडा.

A What do you want? तुम्हाला काय हवे आहे?

B How may I help you? मी आपली कश्याप्रकारे मदत करू शकतो?

C Why have you come? का आलात?

D Can you come later तुम्ही नंतर येऊ शकता

Answer: B

5 Probing questions helps you .

प्रश्नांची तपासणी करणे तुम्हाला मदत करते.

A To identify customer's specific needs ग्राहकाच्या विशिष्ट गरजा ओळखण्यासाठी

B To learn customer's pain point ग्राहकांच्या वेदना जाणून घेण्यासाठी

C To introduce yourself well to the customer. ग्राहकाला स्वतःची ओळख करून देण्यासाठी.

D Building trust so you can receive honest feedback. विश्वास निर्माण करणे जेणेकरून तुम्हाला प्रामाणिक अभिप्राय मिळू शकेल.

Answer: A

6 Which of the following is not true?

खालीलपैकी कोणते सत्य नाही?

A Ask each customer the same set of questions. प्रत्येक ग्राहकाला समान प्रश्न विचारा.

B Ask the questions with a genuine focus on understanding your customer in order to meet their needs आपले समजून घेण्यावर प्रामाणिक लक्ष केंद्रित करून प्रश्न विचारा

C Only ask relevant questions फक्त संबंधित प्रश्न विचारा

D Establish trust by focusing on customer needs and not on your product. तुमच्या उत्पादनावर नव्हे तर ग्राहकांच्या गरजांवर लक्ष केंद्रित करून विश्वास प्रस्थापित करा.

Answer: A

7 It is best to ask _____ questions when asking questions.

प्रश्न विचारताना _____ प्रश्न विचारणे उत्तम.

A Open & close ended उघडा आणि बंद झाला

B Rude उद्धट

C Personal वैयक्तिक

D Sensitive संवेदनशील

Answer: A

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

तुम्हाला प्रोबिंगद्वारे मिळालेल्या माहितीच्या आधारे, तुम्ही _____ बनवण्याच्या चांगल्या स्थितीत असाल.

- A Proper product suggestions योग्य उत्पादन सूचना
- B Effective problem solving प्रभावी समस्या सोडवणे
- C Build friendship मैत्री निर्माण करा
- D No Progress प्रगती नाही

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.

ओपन एंडेड प्रश्न असा असतो ज्याचे उत्तर होय किंवा नाही असे साधे दिले जाऊ शकत नाही आणि अनेकदा एकच योग्य उत्तर नसते.

- A TRUE सत्य
- B FALSE असत्य

Answer: A

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

खुले प्रश्न खालीलपैकी कोणत्या शब्दाने सुरु होतात?

- A What काय
- B How कसे
- C why कसे
- D All of the above वरील सर्व

Answer: D

11 Which of the following should be avoided during probing?

तपासादरम्यान खालीलपैकी कोणते टाळावे?

- A Interrupting the customer ग्राहकाला अडथळा आणणे
- B Listening carefully लक्षपूर्वक ऐकत आहे
- C Repeating पुनरावृत्ती
- D Summarizing सारांश

Answer: A

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

तपासणी करताना ग्राहकाच्या _____ कडे लक्ष देणे देखील महत्त्वाचे आहे.

- A Friends मित्रांनो
- B Dreams स्वप्ने
- C Personal needs वैयक्तिक गरजा
- D Body language देहबोली

Answer: D

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

_____ ही शेवटची आणि अंतिम पायरी आहे जी ग्राहक उत्पादन किंवा सेवेसाठी पैसे देते याची खात्री करेल.

- A Closing a sale/service विक्री/सेवा बंद करणे
- B Greeting अभिवादन
- C Probing चौकशी करत आहे
- D All of the above वरील सर्व

Answer: A

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

मी या आयटमचे बिल करू शकतो मॅडम? मी या सेवेचे बिल देऊ का सर? हे _____ चे उदाहरण आहे.

- A Indirect close अप्रत्यक्ष बंद
- B Direct Close थेट बंद
- C Close ended Question क्लोज एंडेड प्रश्न
- D None of the above वरीलपैकी काहीही नाही

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:

जर ग्राहक तुमचे उत्पादन किंवा सेवा विकत घेत नसेल, तर त्यांना खूश ठेवण्यासाठी खालीलपैकी कोणते काम केले पाहिजे:

- A Compel them to buy the product/service त्यांना उत्पादन/सेवा खरेदी करण्यास भाग पाडा
- B Offer the customer alternatives or other interesting offers ग्राहकांना पर्याय किंवा इतर मनोरंजक ऑफर ऑफर करा
- C Argue with the customer ग्राहकाशी वाद घालतात
- D All of the above वरील सर्व

Answer: B

16 What is feedback?

फीडबॅक म्हणजे काय?

A Reaction or response to a product sold or service offered विक्री किंवा ऑफर केलेल्या सेवेवर प्रतिक्रिया किंवा प्रतिसाद

B Talking behind someone कुणाच्या मागे बोलणे

C Speaking about someone without their knowledge त्यांच्या नकळत एखाद्याबद्दल बोलणे

D All of the above वरील सर्व

Answer: A

17 Feedback helps to _____.

अभिप्राय _____ ला मदत करतात.

A Improve the service सेवा सुधारा

B Modify the process or system प्रक्रिया किंवा प्रणाली सुधारित करा

C Meet customer satisfaction better प्रक्रिया किंवा प्रणाली सुधारित करा

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

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

ग्राहकांच्या सूचना/समस्या जाणून घेतल्यानंतर कोणती कृती करावी?

A Ask, Solve विचारा, सोडवा

B Ask, Act, Categorize विचारा, कायदा करा, वर्गीकरण करा

C Ask, Categorize, Act, Followup विचारा, वर्गीकरण करा, कायदा करा, फॉलोअप करा

D Ask, Followup विचारा, पाठपुरावा करा

Answer: C

19 Some ways to getting feedback include .

फीडबॅक मिळवण्याच्या काही मार्गांमध्ये हे समाविष्ट आहे.

A Feedback forms अभिप्राय फॉर्म

B Google Forms Google फॉर्म

C survey tools सर्वेक्षण साधने

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

20 Customers expect to be _____ .

ग्राहक _____ असण्याची अपेक्षा करतात.

A Welcomed politely नम्रपणे स्वागत केले

B Paid attention to given देण्याकडे लक्ष दिले

C Immediate attention तात्काळ लक्ष

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

21 Feedback helps to _____ .

अभिप्राय _____ ला मदत करतो.

A Improve future performance भविष्यातील कामगिरी सुधारा

B Make people write suggestions लोकांना सूचना लिहायला लावा

C Get good job चांगली नोकरी मिळेल

D None of the above वरीलपैकी काहीही नाही

Answer: A

22 Customers have grievances when_____.

जेव्हा _____ असते तेव्हा ग्राहकांच्या तक्रारी असतात.

A Their expectations and needs are not meet त्यांच्या अपेक्षा आणि गरजा पूर्ण होत नाहीत

B They don't want the product त्यांना उत्पादन नको आहे

C They want to be rude त्यांना उद्धट व्हायचे आहे

D None of the above वरीलपैकी काहीही नाही

Answer: A

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

जर एखाद्या ग्राहकाने तुमच्या विरुद्ध तक्रार नोंदवली असेल, तर यापैकी कोणत्या पायऱ्यांचे पालन केले पाहिजे.

A Receive the complaint तक्रार प्राप्त करा

B Investigate तक्रार प्राप्त करा

C Provide reasons & options for solving it ते सोडवण्यासाठी कारणे आणि पर्याय द्या

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

24 For handling customer grievances, LEARN technique is:

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी, LEARN तंत्र आहे:

A Listen, Empathise, Accept, React, Now लिस्टन ,

एम्पथिस, एक्सेप्ट, रियेक्ट, नाउ

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

C Listen, Example, Apologize, Receive, Now लिस्टन, एक्साम्पल , अपोलॉगीजे, 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.

जेव्हा ग्राहक सेवा/उत्पादनावर समाधानी असतात, तेव्हा ते _____ ब्रँड बनतात.

A Annoyed with चौ नाराजी

B Strangers to अनोळखी व्यक्तींना

C Loyal to निष्ठावंत

D None of the above वरीलपैकी काहीही नाही

Answer: C

26 Listening to customer feedback and modifying services help to _____.

ग्राहकांचे अभिप्राय ऐकणे आणि सेवांमध्ये सुधारणा करणे मदत करते _____

A Develop an ongoing relationship with customers

ग्राहकांशी सतत संबंध विकसित करा

B Build long-term relationship with customers ग्राहकांशी दीर्घकालीन संबंध निर्माण करा

C Become close to customers as they become loyal customers ग्राहक एकनिष्ठ ग्राहक बनल्यामुळे त्यांच्या जवळ व्हा

D All of the above वरील सर्व

Answer: D

27 The 4 stages of getting customers are _____.

ग्राहक मिळविण्याचे 4 टप्पे _____ आहेत.

A Acquisition, Remember, Satisfaction, Loyalty संपादन, लक्षात ठेवा, समाधान, निष्ठा

B Attention, Retention, Sales, लक्ष, धारणा, विक्री,

C Acquisition, Retention, Satisfaction, Loyalty संपादन, धारणा, समाधान, निष्ठा

D Attention, Retention, Satisfaction, Loyalty लक्ष, धारणा, समाधान, निष्ठा

Answer: C



तुमची इच्छा असेल तर, डोनेशन स्वरूपात चॅनेल ला मदत करू शकता.

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

Open Mind Guruji



टीप: अनिवार्य नाही.

Note: Not Compulsory.