

This Question Paper consists of 22 questions and 4 Printed Pages.

इस प्रश्न-पत्र में 22 प्रश्न तथा 4 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.
अनुक्रमांक

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

Code No. 71/SS/ACV/A
कोड नं.

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 :

(निरीक्षकों के हस्ताक्षर)

1. _____

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 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. Answers for all questions, including matching, true or false, fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-Book only.
6. Write your Question Paper Code No. 71/SS/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 उसे 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 जायेगा।
5. मिलान करना, सही अथवा गलत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं. 71/SS/ACV/A, सेट - A लिखें।

ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM) डोमेस्टिक वॉइस (661)

समय : 1½ घण्टे]

[पूर्णांक : 30

सूचना :

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

निर्देश :

- सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गयी उत्तर पुस्तिका में ही लिखें।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 02.15 बजे किया जाएगा। 02.15 बजे से 02.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

ध्यान दें : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के खिलाफ दर्शाए गए अंक हैं।

- प्रश्न 1 से 6 के लिए सही उत्तर चुनें। (6 x ½ = 3)
- निम्नलिखित में से कौन एक प्रकार का संचार है ? ½
(A) शारीरिक भाषा (B) सॉफ्ट स्किल्स
(C) नेतृत्व कौशल (D) टीम-वर्किंग कौशल
 - वे कौन से कौशल हैं जो आपके जीवन और काम के प्रति आपके दृष्टिकोण और अन्य लोगों के साथ आपके संबंध और व्यवहार को दर्शाते हैं ? ½
(A) संचार कौशल (B) समस्या सुलझाने का कौशल
(C) सॉफ्ट स्किल्स (D) समय प्रबंधन कौशल
 - वे कौन से शब्द हैं जो वास्तव में मुख्य सामग्री नहीं रखते क्योंकि वे वाक्य को व्याकरणिक रूप से सही बनाने के लिए होते हैं ? ½
(A) फ़ंक्शन शब्द (B) शारीरिक भाषा
(C) सामग्री शब्द (D) वैश्विक अंग्रेजी
 - कौन सा सबसे बुनियादी प्रकार का सुनना है, जिसमें विभिन्न ध्वनियों के बीच का अंतर पहचाना जाता है ? ½
(A) महत्वपूर्ण सुनना (B) भेदभावपूर्ण सुनना
(C) सक्रिय सुनना (D) चयनात्मक सुनना
 - _____ एक व्यक्ति के रूप में तैयार करता है और आपको अपनी पहचान बनाने में मदद करता है। ½
(A) आत्म विश्वास (B) व्यक्तित्व विकास
(C) विश्वसनीयता (D) संचार कौशल
 - _____ तब बनाए जाते हैं जब समान स्वाद, पसंद, रुचि और दृष्टिकोण वाले व्यक्ति एक सामान्य लक्ष्य के लिए एक साथ काम करते हैं। ½
(A) प्रतिस्पर्धा का निर्माण (B) पारस्परिक लाभ
(C) टीम (D) नेता

प्रश्न संख्या 7 से 14 में प्रत्येक के 1 अंक हैं।

- | | | |
|-----|---|---|
| 7. | किसी भी 3 विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को लिखिए। | 1 |
| 8. | व्यक्तित्व विकास में सकारात्मक दृष्टिकोण क्या है ? | 1 |
| 9. | भटकने वाले ग्राहकों किसे कहते हैं ? | 1 |
| 10. | कोई दो आउटपुट उपकरण बताइए। | 1 |
| 11. | प्राइमरी और सेकेंडरी मेमोरी क्या है ? | 1 |
| 12. | इमेल पते के कोई दो मुख्य घटकों को संक्षेप में समझाइए। | 1 |
| 13. | एफ एल आई के दो प्रकार लिखिए। | 1 |
| 14. | कार्यबल से आप क्या समझते हैं ? | 1 |

प्रश्न संख्या 15 से 21 में प्रत्येक के 2 अंक हैं।

- | | | |
|-------|--|-----|
| 15. | वे व्यंजन ध्वनियाँ क्या हैं ? | 2 |
| 16. | प्रस्तुति के तत्वों को समझाइए। | 2 |
| 17. | तनाव प्रबंधन से आप क्या समझते हैं ? | 2 |
| 18. | बाहरी उपकरणों के प्रकार क्या हैं ? समझाइए। | 2 |
| 19. | वायरलेस और सैटेलाइट के बीच संक्षिप्त तुलना लिखिए। | 2 |
| 20. | पेशेवर ईमेल लिखने के प्रमुख 'करें' और 'न करें' क्या हैं ? | 2 |
| 21. | आज इंटरनेट के व्यापक उपयोग के कारण, साइबर सुरक्षा सबसे महत्वपूर्ण वैश्विक आवश्यकताओं में से एक है क्योंकि साइबर सुरक्षा खतरों से राष्ट्रीय सुरक्षा को गंभीर खतरा होता है। अपने सिस्टम और नेटवर्क सुरक्षा सेटिंग्स को वायरस और मालवेयर से मुक्त रखने के लिए, इन सेटिंग्स को नियमित रूप से अपडेट करने और उचित एंटीवायरस सॉफ्टवेयर का उपयोग करने की आवश्यकता के बारे में सरकार और आम जनता दोनों को जागरूक करना महत्वपूर्ण है। | |
| (i) | व्यापक शब्द का पर्यायवाची लिखें। | 0.5 |
| (ii) | क्या वायरस मालवेयर के समान है ? सत्य या असत्य लिखें। | 0.5 |
| (iii) | देश के लिए साइबर सुरक्षा खतरे का 1 उदाहरण दें। | 1 |

22. नीचे दिए गए अनुच्छेद पर आधारित प्रश्नों के उत्तर दें।

5

डिजिटल छाया या इलेक्ट्रॉनिक पदचिह्न – इंटरनेट का उपयोग करते समय आप जो डेटा छोड़ते हैं उसे संदर्भित करता है। इसमें वे वेबसाइटें शामिल हैं जिनका आप दौरा करते हैं, जिन ईमेल को आप भेजते हैं, और जो जानकारी आप ऑनलाइन सबमिट करते हैं। इसका उपयोग किसी व्यक्ति की ऑनलाइन गतिविधियों और उपकरणों को ट्रैक करने के लिए किया जा सकता है। इंटरनेट उपयोगकर्ता अपना डिजिटल पदचिह्न सक्रिय रूप से या निष्क्रिय रूप से बनाते हैं। एक सक्रिय डिजिटल पदचिह्न वह होता है जहाँ उपयोगकर्ता ने अपने बारे में जानबूझकर जानकारी साझा की हो। एक निष्क्रिय डिजिटल पदचिह्न तब बनाया जाता है जब उपयोगकर्ता के बारे में जानकारी बिना उनकी जानकारी के एकत्र की जाती है।

(i) उपरोक्त अनुच्छेद से कोई दो क्रियाएँ लिखें।

1

(ii) डिजिटल पदचिह्न का एक और नाम लिखें।

1

(iii) सक्रिय डिजिटल पदचिह्न का एक उदाहरण लिखें।

1

(iv) वाक्य को अतीत काल में पुनर्लेखन करें।

1

इंटरनेट उपयोगकर्ता अपना डिजिटल पदचिह्न सक्रिय रूप से या निष्क्रिय रूप से बनाते हैं।

(v) इंटरनेट पर व्यक्ति को सुरक्षित रखने का किसी एक तरीका लिखें।

1

- o O o -

