

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. **69/SS/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

(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 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. 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. 69/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 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 69/SS/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 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 is referred to growth pattern with respect to a single department/ process in the BPO industry?

- (A) Domestic business process outsourcing
- (B) Horizontal growth
- (C) Transaction processing
- (D) Vertical growth



बी० पी० ओ० उद्योग में किसी एक विभाग/प्रक्रिया के संबंध में विकास पैटर्न (स्वरूप) के रूप में किसे संदर्भित किया जाता है?

- |                                         |                     |
|-----------------------------------------|---------------------|
| (A) घरेलू व्यापार प्रक्रिया आउटसोर्सिंग | (B) क्षेत्रीय विकास |
| (C) लेनदेन प्रसंस्करण                   | (D) ऊर्ध्वाधर विकास |

2. Which is a process where one sets out to convey a message to another person through the medium of words, gestures or pictures?

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| (A) Response        | (B) Communication   |
| (C) Decision making | (D) Time management |

वह कौन-सी प्रक्रिया है जिसमें कोई व्यक्ति शब्दों, इशारों या चित्रों के माध्यम से किसी अन्य व्यक्ति को संदेश देने का प्रयास करता है?

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| (A) प्रतिक्रिया | (B) संचार       |
| (C) निर्णय लेना | (D) समय प्रबंधन |

3. In which of the following does the speaker apply the rhythm, syntax and phonemes of his native tongue, and therefore may **not** be very clear to the listener?

- |                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| (A) Content words      | (B) First language influence |
| (C) Regional influence | (D) Voice modulation         |

निम्नलिखित में से किसमें वक्ता अपनी मातृभाषा की लय, वाक्य-विन्यास और ध्वनि का प्रयोग करता है और इसलिए श्रोता के लिए यह बहुत स्पष्ट नहीं हो सकता है?

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| (A) विषय-वस्तु शब्द  | (B) प्रथम भाषा प्रभाव    |
| (C) क्षेत्रीय प्रभाव | (D) आवाज़ में उतार-चढ़ाव |

4. What is the most important component of a sentence?

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| (A) Preposition | (B) Adjective |
| (C) Pronoun     | (D) Verb      |

वाक्य का सबसे महत्वपूर्ण घटक क्या है?

- |               |            |
|---------------|------------|
| (A) पूर्वसर्ग | (B) विशेषण |
| (C) सर्वनाम   | (D) क्रिया |



5. \_\_\_\_ customers are difficult to convince as they are spontaneous.

- (A) Wandering (B) Impulsive  
(C) Angry (D) Loyal

\_\_\_\_ ग्राहकों को मनाना कठिन होता है क्योंकि वे सहज होते हैं।

- (A) भटकने वाले (B) आवेगशील  
(C) क्रोधित (D) वफादार

6. \_\_\_\_ refers to the way you deal with your time as to how you organize and plan the time you wish to spend on specific activities.

- (A) Life balance (B) Engage socially  
(C) Time management (D) Healthy lifestyle

\_\_\_\_ से तात्पर्य आपके समय के साथ व्यवहार करने के तरीके से है अर्थात् आप उस समय को कैसे व्यवस्थित और नियोजित करते हैं जिसे आप विशिष्ट गतिविधियों पर खर्च करना चाहते हैं।

- (A) जीवन में संतुलन (B) सामाजिक जुड़ाव  
(C) समय प्रबंधन (D) स्वस्थ जीवन-शैली

7. State any *two* important roles a leader must play.

1

कोई दो महत्वपूर्ण भूमिकाएँ बताइए जो एक नेता को निभानी चाहिए।

8. Mention any *three* types of pronouns.

1

सर्वनाम के कोई तीन प्रकार बताइए।

9. Which is the most commonly used input device?

1

सबसे अधिक प्रयोग किया जाने वाला इनपुट डिवाइस कौन-सा है?

10. Name any *two* external devices.

1

किन्हीं दो बाहरी उपकरणों के नाम बताइए।



11. Write down *two* elements of effective presentation. 1  
प्रभावी प्रस्तुति के दो तत्त्व लिखिए।
12. What is a search engine? 1  
सर्च इंजन क्या है?
13. Explain voice modulation. 1  
आवाज़ में उतार-चढ़ाव (वॉइस मॉड्यूलेशन) की व्याख्या कीजिए।
14. Briefly explain the term 'gender sensitization'. 1  
'लिंग संवेदीकरण' शब्द का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
15. Write down any *two* key barriers of listening. 2  
सुनने में आने वाली कोई दो प्रमुख बाधाओं को लिखिए।
16. Explain how grooming plays a role in developing a personality. 2  
अलंकरण व्यक्तित्व के विकास में किस प्रकार भूमिका निभाता है? व्याख्या कीजिए।
17. Write down the ways to treat your customers and their queries effectively. 2  
अपने ग्राहकों और उनके प्रश्नों से प्रभावी ढंग से निपटने के तरीके लिखिए।
18. Explain the types of primary memory. 2  
प्राथमिक मेमोरी के प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
19. What are *four* applications of the Internet? 2  
इंटरनेट के चार अनुप्रयोग क्या हैं?
20. Write the steps to send message via email. 2  
ईमेल के माध्यम से संदेश भेजने के चरण लिखिए।



**21.** Cyber attackers use numerous software and codes in cyberspace to commit cyber crime. Malwares are used for exploiting the weaknesses. Hacking is a common way of piercing the defenses of protected computer systems and interfering with their functioning.

- (a) What title can be given for the above paragraph? ½
- (b) Malware is a software. Is it True or False? ½
- (c) Write any *one* safe method to make the digital device safe from cyber attackers. 1
- (d) Other than hacking, name any *two* cyber crimes. 1

साइबर हमलावर साइबर अपराध करने के लिए साइबरस्पेस में कई सॉफ्टवेयर और कोड का इस्तेमाल करते हैं। कमजोरियों का फायदा उठाने के लिए मैलवेयर का इस्तेमाल किया जाता है। हैकिंग सुरक्षित कंप्यूटर सिस्टम की सुरक्षा को भेदने और उनके कामकाज में हस्तक्षेप करने का एक आम तरीका है।

- (क) उपरोक्त पैराग्राफ के लिए क्या शीर्षक दिया जा सकता है?
- (ख) मैलवेयर एक सॉफ्टवेयर है। यह सही है या गलत?
- (ग) डिजिटल डिवाइस को साइबर हमलावरों से बचाने के लिए कोई **एक** सुरक्षित तरीका लिखिए।
- (घ) हैकिंग के अलावा किन्हीं दो साइबर अपराधों के नाम लिखिए।

**22.** Answer the following questions on the paragraph given below :

In today's society, communication is vital for maintaining a safe and productive environment. Communication is also an important factor in employee and client relationships, team building and effective work productivity. Having good communication can be a positive asset to an organization or team. Whether it be a healthcare setting or corporate setting, good communication is the key to having successful outcomes. There are positive as well as negative aspects that involve communication. Barriers, negative aspects, tend to cause friction within an organization or between people. Ideally, positive outcomes are the goals when it is related to communication.

- (a) What is the need of the hour in today's society? 1
- (b) Write another word for 'vital'. 1
- (c) Give *one* example of safe environment for women. 1
- (d) Write any *two* adjectives from the paragraph. 1



नीचे दिए गए अनुच्छेद के प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

आज के समाज में, सुरक्षित और उत्पादक वातावरण बनाए रखने के लिए संचार महत्वपूर्ण है। संचार कर्मचारी और ग्राहक संबंधों, टीम निर्माण और प्रभावी कार्य उत्पादकता में भी एक महत्वपूर्ण कारक है। अच्छा संचार किसी संगठन या टीम के लिए सकारात्मक संपत्ति हो सकता है। चाहे वह स्वास्थ्य सेवा सेटिंग हो या कॉर्पोरेट सेटिंग, अच्छा संचार सफल परिणाम पाने की कुंजी है। संचार में सकारात्मक और नकारात्मक दोनों पहलू शामिल हैं। बाधाएँ, नकारात्मक पहलू, संगठन के भीतर या लोगों के बीच मनमुटाव पैदा करती हैं। आदर्श रूप से, सकारात्मक परिणाम ही लक्ष्य होते हैं जब यह संचार से संबंधित हो।

(क) आज के समय में समाज की क्या आवश्यकता है?

(ख) 'महत्वपूर्ण' के लिए एक और शब्द लिखिए।

(ग) महिलाओं के लिए सुरक्षित वातावरण का एक उदाहरण दीजिए।

(घ) अनुच्छेद में से कोई दो विशेषण लिखिए।

★ ★ ★

