

## ਭਾਗ ਓ

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 2 ਅੰਕ।

(4\*2=8)

1. ਐਂਟਰਪ੍ਰੀਨੀਅਰਸ਼ਿਪਕੀ ਹੈ?
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ ਦੀ ਕੀ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ?
3. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
4. ਟੀਮ ਵਰਕ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ?

## ਭਾਗ ਅ

ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 3 ਅੰਕ।

(4\*3=12)

5. ਕੁੱਝ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਚਰੇ ਨੂੰ ਘਟਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
6. ਫੀਡ ਬੈਕ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?
7. ਮਲਟੀ ਚੈਨਲ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
8. ਟੀਮ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ?
9. ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬੇਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੱਸੋ?
10. ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ?

## ਭਾਗ ਏ

ਕੋਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 5 ਅੰਕ।

(1\*5=5)

11. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ?
12. ਰਿਟੇਲ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੱਸੋ।