



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q1. पर्यायवाची शब्द का सही चयन कीजिये।

उल

- A. कपट
B. तुच्छ
C. हीन
D. लघु

Q2. दिए गए शब्द का विलोम शब्द चुनिए।

आदान

- A. प्रदान
B. विधान
C. सकाम
D. गमन

Q3. मुहावरे का सही अर्थ बताइये।

“उन्नीस बीस का अंतर”

- A. बहुत ज्यादा अंतर
B. बहुत सारा अंतर
C. बहुत कम अंतर
D. एक भी अंतर नहीं

Q4. रेखांकित शब्द का एकवचन चुनें “मैंने अनेक केले खरीदे”।

- A. मैंने एक भी केला नहीं लाया
B. मैंने कई केले लाए
C. मैंने दो दर्जन केले खरीदे
D. मैंने एक केला खरीदा।

Q5. रेखांकित शब्द का बहुवचन चुनें “मनु सुन्दर कविता लिखती है”।

- A. मनु सुन्दर कविताओं लिखती है
B. मनु कविता बहुत सुन्दर लिखती है
C. मनु सुन्दर कवितार्ये लिखती है
D. मनु लिखती है



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q6. Select the synonym of the following word:
Panic

- A. Wonder
C. Calm
B. Scared
D. Brave

Q7. Select the antonym of the following word:
Devout

- A. Religious
C. Pious
B. Enthusiastic
D. Irreligious

Q8. Select the meaning of the following idiom:
Hit the hay

- A. To end in failure
C. To fall so that your body hits the ground heavily
B. To go to bed in order to sleep
D. To love your work

Q9. **Instruction: The underlined word in the below sentence may have an error. In case there is no error, select the option "No changes required".**

The Ambanis have the most expensive house in Mumbai.

- A. A
C. Space should be left blank
B. An
D. No changes required

Q10. The locker is _____ the books, to ensure safety.

- A. by
C. behind
B. after
D. near

Q11. Gautama Buddha Discourses which language?

- A. Pali
C. Hindi
B. Sanskrit
D. English



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q11. गौतम बुद्ध किस भाषा में उपदेश/प्रवचन देते थे?

- A. पाली
B. संस्कृत
C. हिंदी
D. अंग्रेज़ी

Q12. PSLV-C47 is _____ launching Vehicle Mission from Sriharikota.

- A. 65
B. 21
C. 13
D. 74

Q12. PSLV-C47 श्री हरिकोटा से लॉन्च होने वाला _____ वाँ लांच व्हीकल मिशन है।

- A. 65
B. 21
C. 13
D. 74

Q13. Which state has the largest Coastline?

- A. Maharashtra
B. Karnataka
C. Madhya Pradesh
D. Andhra Pradesh

Q13. कौन से राज्य में सबसे बड़ी तटरेखा है?

- A. महाराष्ट्र
B. कर्नाटक
C. मध्य प्रदेश
D. आंध्र प्रदेश

Q14. What is the term of the Office members in the Human rights commission?

- A. 2 Years
B. 5 Years
C. 4 Years
D. 6 Years

Q14. मानवाधिकार आयोग में कार्यालीन सदस्यों का कार्यकाल कितने वर्ष का होता है?

- A. 2 साल
B. 5 साल
C. 4 साल
D. 6 साल



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q15. Which among these are the Southernmost Hills?

- A. Nilgiri Hills
B. Nallamalai Hills
C. Cardamom Hills
D. Ajodhya Hills

Q15. इनमें से सबसे दक्षिणी पहाड़ी कौन सी है?

- A. नीलगिरी की पहाड़ियाँ
B. नल्लामलाई हिल्स
C. इलायची की पहाड़ियाँ
D. अजोध्या हिल्स

Q16. In which year, Haryana is formed?

- A. 1996
B. 1901
C. 1990
D. 1896

Q16. हरियाणा का गठन _____ में हुआ था।

- A. 1996
B. 1901
C. 1990
D. 1896

Q17. Title of Haryana Kesari Owned by_____.

- A. Pandit Nekiram Sharma
B. Dharam Singh Hayatpur
C. Sakshi Malik
D. Ganga Singh Hayatpur

Q17. हरियाणा केसरी का खिताब _____ के पास है।

- A. पंडित नेकीराम शर्मा
B. धरम सिंह हयातपुर
C. साक्षी मलिक
D. गंगा सिंह हयातपुर

Q18. How many famous Battles were/was held in Panipat?

- A. 4
B. 2
C. 3
D. 1



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBN, UHBN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q18. पानीपत में कितने प्रसिद्ध युद्ध लड़े गए?

- A. 4
B. 2
C. 3
D. 1

Q19. _____ district is the largest producer of wheat in Haryana.

- A. Kaithal
B. Sirsa
C. Jind
D. Ambala

Q19. हरियाणा में _____ जिला गेहूं का सबसे बड़ा उत्पादक है।

- A. कैथल
B. सिरसा
C. जींद
D. अम्बाला

Q20. In _____ year, the Panipat thermal station was commissioned.

- A. 1969
B. 1979
C. 1983
D. 1994

Q20. पानीपत थर्मल स्टेशन को वर्ष _____ में चालू किया गया था।

- A. 1969
B. 1979
C. 1983
D. 1994

Q21. Official Language of Haryana is?

- A. Hindi
B. Marathi
C. Punjabi
D. Haryanvi

Q21. हरियाणा की आधिकारिक भाषा कौन सी है?

- A. हिंदी
B. मराठी
C. पंजाबी
D. हरयाणवी



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q22. Haryana Poetry is divided into how many eras?

- A. 6 B. 4
C. 11 **D. 3**

Q22. हरियाणा की कविता को कितने युगों में विभाजित किया गया है?

- A. 6 B. 4
C. 11 **D. 3**

Q23. In the Sharada Script, how many Nath Community texts are there in Museum of Kurukshetra University?

- A. 5** B. 6
C. 1 D. 3

Q23. शारदा लिपि में नाथ समुदाय के कितने ग्रंथ, कुरुक्षेत्र विश्वविद्यालय के संग्रहालय में स्थित हैं?

- A. 5** B. 6
C. 1 D. 3

Q24. Who wrote the book of "Shri Nath Ashtak"?

- A. Siddha Chauranginath** B. Siddh Yograj Puranath
C. Guru Gorakhnath D. Raj Ram Shastri

Q24. "श्री नाथ अष्टक" पुस्तक किसने लिखी है?

- A. सिद्ध चौरंगीनाथ** B. सिद्ध योगराज पुरानाथ
C. गुरु गोरखनाथ D. राज राम शास्त्री

Q25. Sushma swaraj belongs to which district of Haryana?

- A. Faridabad B. Fatehabad
C. Charkhi Dadri **D. Ambala**



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q25. सुष्मा स्वराज हरियाणा के किस जिले से सम्बंधित है?

- A. फरीदाबाद
B. फतेहाबाद
C. चरखी दादरी
D. अम्बाला

Q26. The 550th Prakashotsav of Guru Nanak Dev Ji main event was organized in _____ district of Haryana.

- A. Sirsa
B. Jind
C. Jhajjar
D. Sonipat

Q26. गुरु नानक देव जी के 550वें प्रकाशोत्सव का आयोजन हरियाणा के _____ जिले में किया गया था।

- A. सिरसा
B. जींद
C. झज्जर
D. सोनीपत

Q27. During 2018 - 19, what was the per capita GST collection from the state of Haryana?

- A. 22,645 Rupees
B. 25,000 Rupees
C. 21,745 Rupees
D. 21,000 Rupees

Q27. 2018 - 19 के दौरान, हरियाणा राज्य से प्रति व्यक्ति जीएसटी संग्रह कितना था?

- A. 22,645 रुपए
B. 25,000 रुपए
C. 21,745 रुपए
D. 21,000 रुपए

Q28. In Foot Safety Index, Which place did Haryana rank in all the states and UTs of India?

- A. 10th
B. 12th
C. 14th
D. 16th

Q28. फुट सेफ्टी इंडेक्स में, भारत के सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में हरियाणा ने कौन सा स्थान हासिल किया?

- A. 10वाँ
B. 12वाँ
C. 14वाँ
D. 16वाँ



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q29. In Yasar Dogu International tournament, Wrestler Vinesh Phogat Won _____ Medal.

- A. Bronze
C. Silver
- B. Gold**
D. Platinum

Q29. यासर डोगू अंतर्राष्ट्रीय टूर्नामेंट में, पहलवान विनेश फोगट ने _____ पदक जीता था।

- A. पीतल
C. चांदी
- B. सोना**
D. प्लैटिनम

Q30. Largest forest that covers in Haryana?

- A. Panipat
C. Panchkula
- B. Kurukshetra
D. Faridabad

Q30. हरियाणा में सबसे बड़ा जंगल कहाँ है?

- A. पानीपत
C. पंचकुला
- B. कुरुक्षेत्र
D. फरीदाबाद

Q31. According to area which one of the following is the smallest forest in Haryana?

- A. Fatehabad**
C. Kurukshetra
- B. Panipat
D. Hisar

Q31. क्षेत्रफल के अनुसार, निम्नलिखित में से हरियाणा के किस जिले में सबसे कम जंगल है?

- A. फतेहाबाद**
C. कुरुक्षेत्र
- B. पानीपत
D. हिसार

Q32. "Tree Day" was celebrated on which month?

- A. January
C. June
- B. July**
D. November



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q32. "वृक्ष दिवस" किस महीने में मनाया जाता था?

- A. जनवरी
B. जुलाई
C. जून
D. नवंबर

Q33. The constitutional head of the Haryana state government is _____.

- A. Chief Justice of India
B. Speaker
C. Chief Minister
D. Governor

Q33. हरियाणा राज्य सरकार के संवैधानिक मुखिया _____ हैं।

- A. भारत के मुख्य न्यायाधीश
B. स्पीकर
C. मुख्यमंत्री
D. राज्यपाल

Q34. In the following, Haryana Governor has no right to appoint _____.

- A. Chief Minister
B. Judges of the State High Court
C. Advocate General
D. State public Service commission members

Q34. निम्नलिखित में से किसकी नियुक्ति का अधिकार हरियाणा के राज्यपाल को नहीं है।

- A. मुख्यमंत्री
B. राज्य के उच्च न्यायालय के न्यायाधीश
C. महाधिवक्ता
D. राज्य लोक सेवा आयोग के सदस्य

Q35. In which region of Haryana, Pandit Neki Ram Sharma concentrated his nationalist activities?

- A. Bhiwani
B. Hisar
C. Rohtak
D. Fatehabad

Q35. पंडित नेकी राम शर्मा ने अपनी राष्ट्रवादी गतिविधियों को हरियाणा के किस क्षेत्र में केंद्रित किया?

- A. भिवानी
B. हिसार
C. रोहतक
D. फतेहाबाद



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q36. What is the full form of SSD?

- A. Storage State Drive
B. Solid Storage Drive
C. State Storage Drive
D. Solid State Drive

Q36. SSD का विस्तारित रूप क्या है?

- A. स्टोरेज स्टेट ड्राइव
B. सॉलिड स्टोरेज ड्राइव
C. स्टेट स्टोरेज ड्राइव
D. सॉलिड स्टेट ड्राइव

Q37. Input Device which accepts or recognizes touch as input is called as _____.

- A. Recording Screen
B. Touch Screen
C. Hard Disk
D. Mouse

Q37. इनपुट डिवाइस जो स्पर्श को इनपुट के रूप में स्वीकारता अथवा पहचानता है उसे _____ कहा जाता है।

- A. रिकॉर्डिंग स्क्रीन
B. टच स्क्रीन
C. हार्ड डिस्क
D. माउस

Q38. What is the full form of ROM?

- A. Rest Only Memory
B. Random Only Memory
C. Read Only Memory
D. Right Only Memory

Q38. ROM का विस्तारित रूप क्या है?

- A. रेस्ट ओन्ली मेमोरी
B. रैंडम ओन्ली मेमोरी
C. रेड ओन्ली मेमोरी
D. रिघ्ट ओन्ली मेमोरी

Q39. Identify the smallest digital storage unit?

- A. Kilo Byte
B. Byte
C. Bit
D. Mega Byte



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q39. सबसे छोटी डिजिटल स्टोरेज यूनिट की पहचान करें?

- A. किलो बाइट
B. बाइट
C. बिट
D. मेगा बाइट

Q40. Find the one which does not belong to the group.
59,67,81,89

- A. 59
B. 67
C. 81
D. 89

Q40. उस संख्या की पहचान करें जो समूह से संबंधित नहीं है।
59,67,81,89

- A. 59
B. 67
C. 81
D. 89

Q41. MO:OL::TU:?

- A. VN
B. VR
C. VC
D. VS

Q41. MO:OL::TU:?

- A. VN
B. VR
C. VC
D. VS

Q42. Find the next number in the series:2,13,35,68,?

- A. 82
B. 92
C. 102
D. 112

Q42. श्रंखला में अगली संख्या का पता लगायें: 2,13,35,68,?

- A. 82
B. 92
C. 102
D. 112



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q43. If RAT is coded as TR then how will SON be coded?

- A. ON
B. NO
C. OS
D. NS

Q43. यदि RAT को TR के रूप में कोड किया गया है, तो SON को किस रूप में कोड किया जायेगा?

- A. ON
B. NO
C. OS
D. NS

Q44. Find x.

$$(813 + 129 + 322 + 44) \div (8 + 14 - x + 12) = 109$$

- A. 18
B. 20
C. 22
D. 24

Q44. X ज्ञात कीजिए।

$$(813 + 129 + 322 + 44) \div (8 + 14 - x + 12) = 109$$

- A. 18
B. 20
C. 22
D. 24

Q45. A shopkeeper sold a shirt for Rs. 1250. If the cost price of the shirt Rs.980, find the profit percent.

- A. 26.55%
B. 27.55%
C. 28.55%
D. 29.55%

Q45. एक दुकानदार ने एक शर्ट 1250 रुपये में बेची। यदि शर्ट का लागत मूल्य 980 रूपए है, तो लाभ प्रतिशत ज्ञात करें।

- A. 26.55%
B. 27.55%
C. 28.55%
D. 29.55%

Q46. By how much is 70% of 50 is greater than 40% of 60?

- A. 11
B. 9
C. 13
D. 7



Haryana Staff Selection Commission
Government of Haryana

**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q46. 50 का 70%, 40 के 60% से कितना अधिक है?

- A. 11
B. 9
C. 13
D. 7

Q47. Aahana has 50 Paisa and 25 Paisa coins in the ratio 3:2, amounting to Rs. 150. Find the number of 25 Paisa coins she has.

- A. 100
B. 125
C. 150
D. 175

Q47. अहाना के पास 50 पैसा और 25 पैसा के सिक्के 3:2 के अनुपात में हैं, जिनकी कुल राशि 150 रूपए। उसके पास मौजूद 25 पैसा के सिक्कों की संख्या ज्ञात कीजिए।

- A. 100
B. 125
C. 150
D. 175

Q48. Self-adjusting force is _____.

- A. Static friction
B. Sliding friction
C. Normal friction
D. Running friction

Q48. _____ आत्म-समायोजन बल है।

- A. स्थैतिक घर्षण
B. विसर्पी घर्षण
C. सामान्य घर्षण
D. गतिज घर्षण

Q49. Diffusion of Bromine is maximum in _____.

- A. Liquid
B. Air
C. Vacuum
D. Solid

Q49. ब्रोमीन का प्रसार _____ में अधिकतम होता है।

- A. तरल
B. वायु
C. निर्वात
D. ठोस



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q50. In ecological pyramid of numbers, position of producers is _____.

- A. Top
B. Bottom
C. Middle
D. Position is not certain

Q50. संख्याओं के पारिस्थितिक पिरामिड में, उत्पादकों की स्थिति _____ है।

- A. ऊपर
B. नीचे
C. मध्य
D. स्थिति निश्चित नहीं है

Q51. Which one of the following information would be irrelevant on the customer's credit application for a purchase?

- A. Purchase price of the customer
B. Amount payable by installments
C. Purchase price of the retailer
D. Number of installments

Q51. ग्राहक का खरीद के लिए ऋण आवेदनपर निम्न में से कौनसी जानकारी असंबद्ध होगी?

- A. ग्राहक की खरीद कीमत
B. किशतों में भुगतान योग्य राशि
C. खुदरा दुकानदार की खरीद कीमत
D. किशतों की संख्या

Q52. What should you do when a customer asks you about the available credit facilities at your store?

- A. Explain about the various credit facilities available
B. Tell him about any credit facility randomly and force to take it
C. Ask the customer to not purchase from your store if he needs credit facilities
D. Ask him to research on the internet and then come back to the store

Q52. आपके दुकान में उपलब्ध ऋण सुविधा के बारे में यदि ग्राहक आपसे पूँछे तो आप क्या करेंगे?

- A. उपलब्ध विविध ऋण सुविधा के बारे में बताएँगे
B. किसी भी ऋण सुविधा के बारे में बताएँगे और लेनेपर मजबूर करेंगे
C. यदि ऋण सुविधा चाहिए तो आपके दुकान से कुछ भी न खरीदने की सलाह ग्राहक को देंगे
D. उन्हें इस बारे में इंटरनेटपर पता करने के बाद दुकान में आने को कहें



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q53. How should you rescue someone who is getting electrocuted, while ensuring that you are safe?

- A. Push the person away from the electricity source with bare hands
B. Use a wooden stick to push the person away from the electricity source
C. Hold the persons' clothes and pull towards yourself
D. Use a metal stick to push the person away from the electricity source

Q53. आपकी सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए बिजली का झटका लग रहे किसी को आप कैसे बचाएँगे?

- A. नंगे हाथों से उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर करेंगे
B. लकड़ी का प्रयोग कर उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर ढकेलेंगे
C. उस व्यक्ति के कपड़ों को पकड़कर उसे अपनी तरफ खींचेंगे
D. धातू की चीज से उस व्यक्ति को विद्युत स्रोत से दूर ढकेलेंगे

Q54. In a provisional supermarket, which one of the following processes would be a preferable method for preventing shoplifting?

- A. Lock all the products inside cupboards
B. Ask customers to wait outside and tell you what they need
C. Install security surveillance cameras
D. Reduce the number of products

Q54. भोजन सामग्री सुपरमार्केट में, सामान की चोरी होने का प्रतिबंध करने के लिए निम्न में से कौनसी प्रक्रियाओं का प्रयोग, बेहतर तरीके है?

- A. सभी उत्पाद अलमारी में रखे जाए और ताला लगाएँ
B. ग्राहक को बाहर खड़े रहकर आपको क्या चाहिए ये बताने को कहें
C. सुरक्षा निगरानी कैमरे बिठाएँ
D. उत्पादों की संख्या कम करें

Q55. Which one of the following should be present inside the store for fire emergencies?

- A. Bucket
B. Fire extinguisher
C. Rolls of wool
D. Pipe

Q55. अग्नी आपातकालीन स्थिति के लिए दुकान के भीतर निम्न में से कौनसे उपस्थित होने चाहिए?

- A. बाल्टी
B. अग्नीशमन यंत्र
C. ऊन के रोल
D. पाइप



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q56. How can you make the customers feel safe and comfortable in your store?

- A. Have slippery floors
B. Make the store dimly lit
C. Have sharp edges to shelves
D. Have good security

Q56. आपके दुकान में ग्राहक को सुरक्षित और आरामदेह कैसे महसूस करवाया जा सकता है?

- A. फिसलनवाली जमीं रखकर
B. दुकान में कम रोशनी रखकर
C. शेल्वज में तीक्ष्ण किनारे रखकर
D. अच्छी सुरक्षा रखकर

Q57. What should you do if there is an accident inside the store?

- A. Panic about what to do
B. Calmly help the injured
C. Run away from there
D. Blame the injured for carelessness

Q57. दुकान के भीतर यदि दुर्घटना होती है तो आपने क्या करना चाहिए?

- A. क्या करना चाहिए इसे लेकर हलचल मचाएँ
B. जखमी की शांतीपूर्वक मदद करें
C. वहाँ से भाग जाएं
D. जखमीपर लापरवाही का दोष मढ़ें

Q58. Which one of the following will make you lose the customers interest while demonstrating a product?

- A. Explaining how the product can be useful to the customer
B. Checking at regular intervals if the customer is understanding
C. Explanation about all the features of the product
D. Use of complex technical terms to explain about the product

Q58. उत्पाद का प्रदर्शन करते हुए निम्न में से किसके कारण ग्राहक की रुचि खत्म हो सकती है?

- A. ग्राहक को उत्पाद कैसे मददगार होगा यह समझाकर
B. ग्राहक को समझ में आ रहा है इसकी नियमित अंतराल में सुनिश्चिती कर
C. उत्पाद की सभी विशेषताओं के बारे में स्पष्टीकरण
D. उत्पाद के बारे में बताते हुए जटिल तकनीकी शब्दों का प्रयोग कर



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q59. Your store has added a new product. You have been asked to demonstrate it to every customer who visits. When should you do it?

- A. As soon as the customer enters the store
B. When the customer is choosing the product he came to buy
C. After you have demonstrated the product that the customer needs
D. When the customer is being demonstrated about another product

Q59. आपके दुकान में नया उत्पाद आया है। दुकान में आनेवाले हर ग्राहक को उसका प्रदर्शन करने को आपसे कहा गया है। आपने यह कब करना चाहिए?

- A. ग्राहक जैसे ही दुकान में प्रवेश करता है
B. जब ग्राहक उनका उत्पाद चुन रहा है जिसे वे खरीदने के लिए आए हैं।
C. ग्राहक को आवश्यक उत्पाद का प्रदर्शन करने के बाद
D. ग्राहक को अन्य उत्पाद का प्रदर्शन दिखाया जा रहा है

Q60. How can you recommend the customer of the product that they are exactly looking for?

- A. Listen in detail to what the customer needs
B. Explain in detail about every available product
C. Ask them to find out about the name of the product from their friends
D. Ask them to come back when they know what they want

Q60. ग्राहक जिस उत्पाद की तलाश में है उसी उत्पाद की सिफारिश आप कैसे करेंगे?

- A. ग्राहक की आवश्यकता का विवरण ध्यान से सुने
B. हर उपलब्ध उत्पाद के विवरण बताएँ
C. उनके दोस्तों से उस उत्पाद का नाम पूछने के लिए कहें
D. उन्हें क्या चाहिए इसका पता कर फिर दुकान में आने के लिए कहें

Q61. How should you make the customer feel about your suggestions regarding products?

- A. Doubtful
B. Confident
C. Uncertain
D. Confused

Q61. उत्पाद के बारे में आपकी सलाह के बारे में ग्राहक को आप कैसा महसूस कराएँगे?

- A. संदिग्ध
B. आश्वस्त
C. अनिश्चित
D. उलझनभरा



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q62. What should you do while helping the customers choose a product?

- A. Ask them to make a hurried choice
B. Give time to think and understand
C. Force them to buy a product of your choice
D. Confuse them into buying a product that you need to sell

Q62. ग्राहक को उत्पाद चुनने में मदद करते हुए आपने क्या करना चाहिए?

- A. उन्हें जल्दी से चुनने के लिए कहें
B. उन्हें सोचने और समझने के लिए समय दें
C. आपके चुनाव का उत्पाद उन्हें खरीदने के लिए मजबूर करें
D. ग्राहक को उलझान में डालकर आपको जो उत्पाद बेचना आवश्यक है उसे बेचें

Q63. What is the stores' advantage in providing specialist customer support?

- A. Increased expenses
B. Increased number of returning customers
C. Improved revenues
D. Increased work for the employees at the store

Q63. विशेषज्ञ ग्राहक समर्थन प्रदान करनेवाले दुकान का लाभ क्या है?

- A. बढ़ा हुआ खर्चा
B. वापिस आनेवाले ग्राहकों की संख्या बढ़ना
C. सुधारित राजस्व
D. दुकान के कर्मचारियों का बढ़ा हुआ काम

Q64. How can you ensure that each of your customers is getting receiving specialist support?

- A. Don't let too many customers enter the store at once
B. Hire too many employees
C. Delegate work smartly among the employees
D. Provide demonstrations in big groups

Q64. आपके हर ग्राहक को विशेषज्ञ समर्थन मिल रहा है इसकी सुनिश्चिती आप कैसे करेंगे?

- A. दुकान में एक ही समय में अधिक ग्राहक आने ना दे
B. बहुत अधिक कर्मचारियों को नौकरीपर रखें
C. कर्मचारियों को कार्य चतुराई से आवंटित करें
D. बड़े गुटों में प्रदर्शन प्रदान करें

Q65. Which one of the following can help in maximizing sales in your store?

- A. More employees in the store
B. Promotional events
C. Increase in prices of goods
D. Reducing the stock available



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q65. आपके दुकान में बीक्री अधिकतम करने में निम्न में से कौनसा सहायक होगा?

- A. दुकान में अधिक कर्मचारी भर्ती करना
B. प्रचार कार्यक्रम
C. माल की कीमत बढ़ाना
D. उपलब्ध माल को कम करना

Q66. How can you make your sales promotional event successful?

- A. By conducting it secretly
B. By ensuring its details are widespread
C. By selling things at higher prices
D. By speaking negatively about it

Q66. आपके बीक्री प्रचार कार्यक्रम को यशस्वी कैसे बनाएँगे?

- A. इसका संचालन गुप्त रूप से कर
B. उसका विवरण सुदूर प्रचारित हो इसकी सुनिश्चिती कर
C. चीजों को अधिक कीमत में बेचकर
D. उसके बारे में नकारात्मक बातें कर

Q67. Which one of the following attracts more customers to a store?

- A. Untidiness
B. Rudeness
C. Cheating
D. Cleanliness

Q67. निम्न में से कौनसेद्वारा अधिक ग्राहक दुकान की ओर आकर्षित होंगे?

- A. लापरवाही
B. अशिष्टता
C. धोखाधड़ी
D. साफसुथरा

Q68. Which is the best method of providing the best personalized sales support?

- A. Showing products after tactfully knowing how much the customer is ready to spend
B. Trying to confuse the customer into buying the most expensive products
C. Showing arrogance to the customer so that they know the store is reputed
D. Delaying the process of billing and packing



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q68. सर्वोत्तम व्यक्तिगत बिक्री समर्थन प्रदान करने का सर्वोत्तम तरीका क्या है?

- A. ग्राहक कितना खर्च करने के लिए तैयार है इसका चतुराई से पता करने के बाद उत्पाद दिखाना
B. ग्राहक को अधिक महंगा उत्पाद खरीदने में उलझाना
C. ग्राहकों के प्रति हँकड़ी जताना ताँकि दुकान की प्रतिष्ठा उन्हें समझ आएँ
D. बिलिंग और पैकिंग प्रक्रिया में देरी करना

Q69. What quality should your employee **NOT** have if you are trying to leave a positive impact on your store customer's mind?

- A. Attentiveness
B. Empathy
C. Aggressiveness
D. Honesty

Q69. आपके ग्राहक के मन में यदि आप सकारात्मक प्रभाव डालना चाहते हैं तो आपके कर्मचारी में कौनसी गुणवत्ता **नहीं** होनी चाहिए?

- A. विनम्रता
B. सहानुभूति
C. आक्रमकता
D. सच्चाई

Q70. How will you behave in front of customers?

- A. Based on what the particular customer expects from you
B. Loud and cheerful so that they find you interesting
C. Pushy and resilient to ensure that you make a sale
D. Based on what makes you feel happy

Q70. ग्राहकों के सामने आप कैसा बर्ताव करेंगे?

- A. वह विशेष ग्राहक आपके क्या अपेक्षा करता है उसके आधार पर
B. जोर-जोर से और हंसमुख होकर बातचीत करें ताँकि वे आप में रुचि लें
C. जबरन और लचीले ताँकि आप बिक्री की सुनिश्चितता करें
D. आपको जो सुखद लगता है उसके आधार पर

Q71. Which one of the following should you **NOT** do while resolving customer complaints?

- A. Listen carefully
B. Find a solution
C. Blame the customer
D. Take action to resolve



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q71. ग्राहक की शिकायतों का समाधान करते समय निम्न में से क्या आपने नहीं करना चाहिए?

- A. ध्यानपूर्वक सुनना
B. हल निकालना
C. ग्राहक को दोष देना
D. समाधान के लिए कार्यवाही करना

Q72. An angry customer approaches you blaming that you intentionally sold him a faulty product. What would you do to make him feel better?

- A. Fight with him and tell him that he damaged it himself
B. Look into the issue and offer a solution
C. Tell him to contact the company which manufactured the product
D. Ask him to leave the store at once

Q72. एक ग्राहक गुस्से में आपके पास आता है और जानबूझकर खराब उत्पाद उसे बेचने का दोषी बताता है। उन्हें अच्छा लगने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. उनसे झगडा करें और उन्हें बताएँ कि उत्पाद उन्होंने ही खराब किया है
B. समस्या का हल निकालें और समाधान प्रदान करें
C. उन्हें उत्पाद बनानेवाली कंपनी से संपर्क करने को कहें
D. दुकान से तुरंत बाहर जाने को कहें

Q73. What should you do when you know that a customer is making false claims?

- A. Ask him to get away from the store
B. Threaten him
C. Accept the mistake is yours
D. Explain the truth politely/ escalate the issue

Q73. जब ग्राहक झूठा दावा कर रहा है यह आप जानते हैं तो आप क्या करेंगे?

- A. उन्हें दुकान से दूर जाने के लिए कहें
B. उन्हें धमकी दें
C. गलती आपकी है यह मान लें
D. सच्चाई को विनम्रता से बताएँ / समस्या को वरिष्ठों तक पहुँचाएँ



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q74. What should you do during peak seasons, regarding the delivery of goods/services, so that the customers consider you reliable?

- A. Promise all the customer an immediate delivery
B. Clearly mention the actual date by which delivery can be made
C. Tell them that you will deliver as soon as delivery slots are available
D. Stop taking orders as delivery slots are full

Q74. खरीद के मौसम में माल/सेवा को पहुँचाने के लिए आप क्या करेंगे ताँकि ग्राहक आपको विश्वसनीय समझे?

- A. सभी ग्राहकों को तुरंत पहुँचाने का वचन दें
B. जिस तारीखपर पहुँचाया जा सकता है उसे साफ तौरपर लिखें
C. उन्हें बताएँ कि पहुँचाने का समय अवधि जब उपलब्ध होगा तब जितना शिघ्र हो सकें आप पहुँचाएँगे।
D. पहुँचाने के सारी समय अवधि भर चुकी है इसलिए ऑर्डर्स लेना बंद करें

Q75. Which one of the following can make your store look more reliable?

- A. Accepting returns when the customer is dissatisfied with a product
B. Forcing the customer to use a product even when the customer doesn't like it
C. Selling products at prices much higher than the retail price
D. Tampering with the packaging of the products

Q75. निम्न में से किसके कारण आपका दुकान अधिक विश्वसनीय लगेगा?

- A. जब ग्राहक किसी उत्पाद को लेकर नाखुश है तो उसे वापिस लेना
B. जबकि ग्राहक को उत्पाद पसंद नहीं है फिर भी ग्राहक से जबरन उस उत्पाद का प्रयोग करवाना
C. खुदरा कीमत से बहुत अधिक कीमतपर उत्पाद बेचना
D. उत्पाद के पैकिंग के साथ छेड़खानी करना

Q76. You have a store similar to yours with the same products set up right beside your store. What can you do to stand out and stay successful?

- A. Badmouth and humiliate the people at the other store
B. Protest against the opening of the competitive store
C. Improve your relationship with customers through helpful gestures
D. Shut down your store as its impossible for you to continue business



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q76. आपके दुकान के बगल में आपके ही उत्पाद बेचनेवाला आप जैसा ही दुकान है। तो अलग और बेहतर लगने के लिए और यशस्वी होने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. अन्य दुकान के लोगों के बारे में बुरा कहेंगे और उनका मजाक उड़ाएंगे
- B. स्पर्धात्मक दुकान खोलने का विरोध करें
- C. मददगार रवैये से ग्राहकों के साथवाले रिश्ते में सुधार करें
- D. चूँकि आपके लिए व्यवसाय चलाना असंभव है इसलिए दुकान बंद करें

Q77. You have been asked to spend more resources on improving the relationship with the existing customer than acquiring new ones. What is its advantage?

- A. Older customers are easier to fool
- B. It increases their loyalty to you
- C. Older customers agree to buy at higher prices
- D. New customers need more time from you

Q77. आपको कहा गया है कि नए ग्राहक पाने से भी अधिक मौजूदा ग्राहकों से रिश्ता सुधारने में अधिक खर्च करें। इसका लाभ क्या है?

- A. पुराने ग्राहकों को आसानी से उल्लू बनाया जा सकता है
- B. इससे आपके प्रति उनकी निष्ठा बढ़ती है
- C. पुराने ग्राहक अधिक कीमत देकर भी खरीदते हैं
- D. नए ग्राहकों को आपका अधिक समय आवश्यक होता है

Q78. What is the benefit of following up with customers about their complaints?

- A. Their feedback prevents repetition of the mistake
- B. You can prevent the customer from sharing his concerns with others
- C. It is a duty so one must do it
- D. You can prevent the customer from purchasing from another store in the future

Q78. ग्राहकों की शिकायतों के बारे में उनसे फौलो अप करने का लाभ क्या है?

- A. उनके अभिप्राय से वही गलती दुबारा होने से बचा जा सकता है
- B. ग्राहक उनकी चिंताएँ अन्यो के साथ साझा करें इसका प्रतिबंध किया जा सकता है
- C. यह तो एक कर्तव्य है तो हमें करना ही चाहिए
- D. भविष्य में ग्राहक किसी अन्य दुकान से खरीदारी करें इसका प्रतिबंध आप कर सकते हैं



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q79. How should you solve customer concerns?

- A. Listen to what the concern is and delegate the issue to the concerned person
B. Try solving every issue of every customer by yourself
C. Ask the customer to try other stores that offer better products/ services
D. Give gifts to the customer to make him feel better

Q79. ग्राहक की चिंताओं का आप कैसे समाधान कर सकते हैं?

- A. चिंताएँ क्या हैं इसे ध्यानपूर्वक सुनें और फिर इस समस्या को संबंधित व्यक्ति को सौंपें
B. हर ग्राहक की हर समस्या का समाधान आप खुद ही करने की कोशिश करें
C. ग्राहक को अन्य दुकानों में जाने को कहें जहाँपर बेहतर उत्पाद/सेवाएँ प्रदान होती हैं
D. ग्राहक को अच्छा लगने के लिए उपहार दें

Q80. How can you promote continuous improvement in service at your store?

- A. Keep changing the employees regularly
B. Follow the customer feedback sincerely
C. Discard products that employees dislike
D. Do all the work by yourself

Q80. आपके दुकान की सेवा में निरंतर सुधार लाने के लिए आप क्या करेंगे?

- A. कर्मचारियों को नियमित रूप से बदली करते रहें
B. ग्राहक अभिप्राय का गंभीरता से पालन करें
C. कर्मचारियों को जो उत्पाद पसंद नहीं उन्हें फेंक दे
D. सभी काम खुद-ब-खुद करें

Q81. Which one of the following modern methods can be used to determine the preference of existing customers for the improvement of services at the store?

- A. Marketing automation
B. Work effectiveness monitoring
C. Data management
D. Optimization of self-service

Q81. दुकान की सेवाओं में सुधार लाने के लिए मौजूदा ग्राहकों की पसंद तय करने के लिए निम्न में से कौनसा आधुनिक तरीका प्रयोग होता है?

- A. विपणन स्वचालन
B. प्रभावकारिता निगरानी
C. डेटा प्रबंधन
D. स्वयं सेवा का अनुकूलन



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q82. What is the advantage of rewarding good service from an employee?

A. It encourages the employees into putting sustained efforts for improvement

B. It makes employee superior to others and forces others to work to help him more

C. The other employees agree to work more at lower wages

D. It forces the employee to keep working hard

Q82. कर्मचारी को अच्छी सेवा का पुरस्कार देने का लाभ क्या है?

A. इससे कर्मचारी को सुधार का निरंतर प्रयास करने की प्रेरणा मिलती है

B. इससे वह कर्मचारी अन्य कर्मचारियों से बेहतर साबित होता है और अन्य कर्मचारी उसे अधिक मदद करने के लिए मजबूर किए जा सकते हैं

C. अन्य कर्मचारी कम वेतन में अधिक काम करने के लिए राजी होते हैं

D. इससे कर्मचारी को कड़ी मेहनत करने पर मजबूर किया जाता है

Q83. Which one of the following is **NOT** a quality of a good team player?

A. Helpfulness

B. Flexibility

C. Stubbornness

D. Supportiveness

Q83. निम्न में से कौनसी एक अच्छे गुट सदस्य की गुणवत्ता नहीं है?

A. मदद करना

B. लचिलाता

C. हठी

D. समर्थकता

Q84. What is the effect of good teamwork in a retail store?

A. Increase of challenges at the workplace

B. Increased productivity

C. Customer satisfaction

D. Increased confusion

Q84. खुदरा दुकान में अच्छे गुट कार्य का प्रभाव क्या पड़ता है?

A. कार्यस्थल में चुनौतियों में बढ़ाव

B. उत्पादकता बढ़ती है

C. ग्राहक संतुष्टि

D. उलझने बढ़ती है



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q85. Which one of the following kinds of people should be eliminated from a team to make the team more efficient?

- A. Active listeners
B. Pessimistic
C. Hard-working
D. Adaptive

Q85. गुट को अधिक कार्यक्षम बनाने के लिए निम्न में से कौनसे प्रकार के लोगों को गुट से निकलना चाहिए?

- A. सक्रिय सुननेवाले
B. निराशावादी
C. कड़ी मेहनत करनेवाले
D. अनुकूलन करनेवाले

Q86. Which one of the following should you do to be able to effectively fulfill your duties in an organization?

- A. Depend on others help and support
B. Help everyone complete their work
C. Focus on what others are doing
D. Be clear about your roles and attain your targets

Q86. एक संस्था में आपका कर्तव्य प्रभावी रूप से पूरा कर सके इसलिए निम्न में से कौनसा आपने करना चाहिए?

- A. अन्य लोगोंपर समर्थन और मदद के लिए निर्भर रहें
B. हरेक को उनका काम पूरा करने में मदद करें
C. अन्य लोग क्या कर रहे हैं इसपर ध्यान केंद्रीत करें
D. आपकी भूमिका स्पष्ट रखें और आपके लक्ष्यों की पूर्ती करें

Q87. If you are about to conduct a promotional event, which method will you prefer for informing the existing and potential customers about it?

- A. Visit each person personally
B. Individually call everyone yourself
C. Email everyone using automation tools
D. Stay quiet about it and hope the event will be successful

Q87. यदि आप अभी एक प्रचार कार्यक्रम करनेवाले हैं तो मौजूदा और संभावित ग्राहकों को इस बारे में बताने के लिए आप कौनसा तरीका अपनाएँगे?

- A. हर व्यक्ति से व्यक्तिगत रूप से मिलें
B. आप खुद हर व्यक्ति को काल करें
C. स्वचालन टूल प्रयोग कर हर किसी को इमेल करें
D. इस बारे में चुप्पी साधें और आशा करें कि यह कार्यक्रम यशस्वी होगा



**Adv. No. 11/2019, Cat No. 07, Store Assistant,
DHBVN, UHBVN & HVPNL DEPARTMENT, HARYANA
AfterNoon Session**

Q88. If you have ten customers in your store and ten salespersons, what is the effective way of using the resources in hand?

- A. Assign one salesperson to each customer
B. Assign one customer to ten salespersons
C. Assign ten customers to one salesperson
D. Try to address all the customers yourself for brownie points

Q88. यदि आपके दुकान में दस ग्राहक है और दस विक्रेते है, तो उपलब्ध स्रोतों का प्रयोग करने का प्रभावी तरीका क्या होगा?

- A. एक विक्रेता को एक ग्राहक निर्दिष्ट करें
B. दस विक्रेताओं को एक ग्राहक निर्दिष्ट करें
C. एक विक्रेता को दस ग्राहक निर्दिष्ट करें
D. ब्राऊनी पाइन्ट्स के लिए सभी ग्राहकों को खुद ही संभालने की कोशिश करें

Q89. What is an effective way of increasing the team spirit of a team?

- A. Recognizing efforts taken by them
B. Monitoring every small action of the team closely
C. Discouraging ideas from the team
D. Encouraging the team members to argue among themselves

Q89. गुट का हौसलाफजाई करने का प्रभावी तरीका क्या है?

- A. उनकी मेहनत को पहचानें
B. गुट के हर छोटे कार्य की भी बारिकता से निगरानी करें
C. गुट की कल्पनाओं को परस्त करें
D. गुट के सदस्यों को आपस में भिडा दें

Q90. How can you make yourself more presentable at the workplace?

- A. Look unruly and shabby
B. Keep your workstation untidy
C. Adhere to the appropriate dress code
D. Wear suits

Q90. कार्यस्थल में आप खुद को अधिक आकर्षक कैसे बनाएँगे?

- A. अनियंत्रित और जर्जर रहकर
B. आपका कार्यस्थल गंधा रखकर
C. उचित पहनावे का पालन कर
D. सूट पहनकर