6195 **RSA6021**

3 Yr. Degree/4 Yr. Honours 3rd Semester Examination, 2026
(under CCFUP of NEP 2020)

Time: 1½ Hours **Full Marks: 60**

Subject : RETAIL SALES ASSOCIATE

Course: Vocational **Course Code : RSA6021 (VOC)** **Course Title :**

Roll No.: .... Registration No. ....

INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEE

1. The Question-cum-Answer Booklet comprised of 60 Questions and each Question carrying 1 (one) mark.
2. Each Question possesses 4 (four) Answer Options (A), (B), (C) and (D) of which only one option bears Correct Answer.
3. Completely darken the respective circle for your response as shown below—

   Correct method ● Wrong method ✓ ⊗ ◐
4. Each Correct Answer will be credited with 1 (One) Mark.
5. If an Examinee attempts more than one Option for a Question, the attempt will be considered as WRONG Answer.
6. No Mark will be deducted for attempting Wrong Answer or Incorrect attempts.
7. Only Blue/Black Ink Pen is to be used for Answering Question.
8. No Electronic Gadget (Calculator, Mobile Phone, Laptop, I-Pad, Camera etc.), Papers (Other than Admit Card) will be allowed inside the Examination Hall.
9. No Loose sheet will be provided for scribbling and No Paper is to brought in this purpose. Any Examinee found with incriminating Documents in his/her possession– he/she will be Expelled.
10. All rough work must be done in the page provided in the Question-Answer-Booklet, and the said Page of the Booklet <u>**must not be torn out.**</u>
11. No Examinee will be allowed to leave the Examination Hall until an Hour has elapsed from the commencement of the Examination.
12. As per order of the Executive Council all Answer Scripts will be preserved for one year from the date of Publication of Results.

১. Question-cum-Answer Booklet-এ মোট ৬০টি প্রশ্ন আছে এবং প্রতিটি প্রশ্নের মান ১ (এক)।

২. প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৪ (চার)টি করে Option (A), (B), (C) এবং (D) থাকবে, এর মধ্যে একটি সঠিক উত্তর নির্দেশ করবে।

৩. সঠিক উত্তরের জন্য নির্দিষ্ট বৃত্তটিকে সম্পূর্ণ রূপে কালো করতে হবে তা নীচে দেখানো হল—

   সঠিক পদ্ধতি ● ভুল পদ্ধতি ✓ ⊗ ◐

৪. প্রতিটি সঠিক উত্তরের মান ১ (এক)।

৫. যদি কোনো পরীক্ষার্থী একটি প্রশ্নের একাধিক উত্তর দেয় তাহলে সেটি ভুল উত্তর হিসেবে গণ্য হবে।

৬. ভুল উত্তরের জন্য কোনো নম্বর বাদ যাবে না।

৭. উত্তর লেখার জন্য কেবলমাত্র নীল অথবা কালো কালির কলম ব্যবহার করা যাবে।

৮. পরীক্ষাকেন্দ্রের মধ্যে কোনো ইলেকট্রনিক্স যন্ত্রাদি (ক্যালকুলেটর, মোবাইল ফোন, ল্যাপটপ, আই-প্যাড, ক্যামেরা ইত্যাদি), কাগজ (কেবলমাত্র অ্যাডমিট কার্ড ছাড়া) নিয়ে প্রবেশ নিষেধ।

৯. হিজিবিজি বা রাফ লেখার জন্য কোনো বাড়তি কাগজ দেওয়া যাবে না এবং এই উদ্দেশ্যে কোনো কাগজ আনা যাবে না। কোনো পরীক্ষার্থীর কাছে নকল-এর মতো অপরাধমূলক কাগজ থাকলে সেই ছাত্র/ছাত্রীকে বহিষ্কার করা হবে।

১০. সমস্ত 'রাফ ওয়ার্ক' প্রশ্ন-উত্তর-পুস্তিকার সঙ্গে থাকা নির্দিষ্ট পাতাতেই করতে হবে এবং **উত্তরপত্র জমা দেবার সময় পাতাটি ছিঁড়ে নেওয়া যাবে না।**

১১. পরীক্ষা শুরু থেকে এক ঘণ্টা সময় অতিবাহিত না হলে কোনো পরীক্ষার্থী পরীক্ষার হল থেকে বের হতে পারবে না।

১২. বিশ্ববিদ্যালয় কর্ম সমিতি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে পরীক্ষার ফল প্রকাশের দিন থেকে এক বছরের জন্য উত্তরপত্র সংরক্ষিত থাকবে।

1. What is the main purpose of customer satisfaction?
   (A) Reduce sales
   (B) Build long-term coustomer relationships
   (C) Increase complaints
   (D) Increase employee turnover

1. গ্রাহক সন্তুষ্টির প্রধান উদ্দেশ্য কী?
   (A) বিক্রয় কমানো
   (B) দীর্ঘমেয়াদি গ্রাহক সম্পর্ক গড়ে তোলা
   (C) অভিযোগ বৃদ্ধি করা
   (D) কর্মচারী পরিবর্তন বৃদ্ধি করা

2. Which quality is most important while dealing with customers?
   (A) Impatience
   (B) Courtesy
   (C) Aggression
   (D) Negligence

2. গ্রাহকের সাথে আচরণের সময় কোন গুণটি সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ?
   (A) অধৈর্যতা
   (B) ভদ্রতা
   (C) আক্রমণাত্মক আচরণ
   (D) অবহেলা

3. Customer feedback helps organizations to
   (A) ignore problems.
   (B) improve products and services.
   (C) increase costs.
   (D) reduce quality.

3. গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া সংস্থাকে কী করতে সাহায্য করে?
   (A) সমস্য উপেক্ষা করতে
   (B) পণ্য ও সেবা উন্নত করতে
   (C) খরচ বাড়াতে
   (D) গুণমান কমাতে

4. A customer-oriented employee should
   (A) focus only on sales.
   (B) understand customer needs.
   (C) ignore complaints.
   (D) avoid communication.

4. একজন গ্রাহকমুখী কর্মচারীর কী করা উচিত?
   (A) শুধুমাত্র বিক্রয়ের দিকে মনোযোগ দেওয়া
   (B) গ্রাহকের চাহিদা বোঝা
   (C) অভিযোগ উপেক্ষা করা
   (D) যোগাযোগ এড়ানো

5. Service quality can be improved through
   (A) training and feedback.
   (B) ignoring customers.
   (C) delaying services.
   (D) reducing staff.

5. সেবার গুণমান উন্নত করা যায় কীভাবে?
   (A) প্রশিক্ষণ ও প্রতিক্রিয়ার মাধ্যমে
   (B) গ্রাহককে উপেক্ষা করে
   (C) সেবা বিলম্বিত করে
   (D) কর্মী কমিয়ে

6. Teamwork promotes
(A) Cooperation
(B) Conflict
(C) Isolation
(D) Competition only

7. Effective teams are characterized by:
(A) Poor communication
(B) Shared goals
(C) Lack of trust
(D) Individual rivalry

8. Workplace communication is important because it
(A) creates confusion.
(B) improves coordination.
(C) delays work.
(D) reduces teamwork.

9. Listening carefully helps:
(A) Misunderstandings
(B) Better understanding
(C) Conflicts
(D) Errors

10. Respect in the workplace creates
(A) fear
(B) positive environment
(C) discrimination
(D) conflict

6. টিমওয়ার্ক কী উৎসাহিত করে?
(A) সহযোগিতা
(B) দ্বন্দ্ব
(C) বিচ্ছিন্নতা
(D) শুধুমাত্র প্রতিযোগিতা

7. কার্যকর দলগুলির বৈশিষ্ট্য কী?
(A) দুর্বল যোগাযোগ
(B) অভিন্ন লক্ষ্য
(C) বিশ্বাসের অভাব
(D) ব্যক্তিগত প্রতিদ্বন্দ্বিতা

8. কর্মক্ষেত্রে যোগাযোগ গুরুত্বপূর্ণ কারণ এটি
(A) বিভ্রান্তি সৃষ্টি করে।
(B) সমন্বয় উন্নত করে।
(C) কাজ বিলম্বিত করে।
(D) দলগত কাজ কমায়।

9. মনোযোগ দিয়ে শোনা কী সাহায্য করে?
(A) ভুল বোঝাবুঝি
(B) ভালোভাবে বুঝতে
(C) দ্বন্দ্ব
(D) ভুল

10. কর্মক্ষেত্রে সম্মান কী সৃষ্টি করে?
(A) ভয়
(B) ইতিবাচক পরিবেশ
(C) বৈষম্য
(D) দ্বন্দ্ব

11. Punctuality means—
   (A) Completing work late
   (B) Arriving on time
   (C) Avoiding work
   (D) Taking extra breaks

12. Professional appearance includes:
   (A) Untidy dress
   (B) Clean and neat attire
   (C) Casual negligence
   (D) Improper grooming

13. Workplace discipline helps
   (A) increase efficiency
   (B) increase absenteeism
   (C) reduce productivity
   (D) increase conflicts

14. A positive attitude leads to
   (A) better performance.
   (B) more complaints.
   (C) low morale.
   (D) poor relationships.

15. Time management helps employees:
   (A) Meet deadlines
   (B) Miss deadlines
   (C) Delay work
   (D) Increase stress

11. সময়নিষ্ঠা বলতে বোঝায়—
   (A) দেরিতে কাজ শেষ করা
   (B) সময়মতো উপস্থিত হওয়া
   (C) কাজ এড়ানো
   (D) অতিরিক্ত বিরতি নেওয়া

12. পেশাদার চেহারার মধ্যে রয়েছে
   (A) অপরিচ্ছন্ন পোশাক
   (B) পরিষ্কার ও পরিপাটি পোশাক
   (C) অবহেলামূলক আচরণ
   (D) অপরিচ্ছন্ন পরিচর্যা

13. কর্মক্ষেত্রের শৃঙ্খলা কী সাহায্য করে?
   (A) দক্ষতা বৃদ্ধি করতে
   (B) অনুপস্থিতি বাড়াতে
   (C) উৎপাদনশীলতা কমাতে
   (D) দ্বন্দ্ব বাড়াতে

14. ইতিবাচক মনোভাব কী নিয়ে আসে?
   (A) উন্নত কর্মক্ষমতা
   (B) বেশি অভিযোগ
   (C) কম মনোবল
   (D) খারাপ সম্পর্ক

15. সময় ব্যবস্থাপনা কর্মচারীদের সাহায্য করে
   (A) সময়সীমা মেনে চলতে।
   (B) সময়সীমা মিস করতে।
   (C) কাজ বিলম্বিত করতে।
   (D) চাপ বাড়াতে।

16. Prioritization means:
   (A) Doing easy tasks first
   (B) Arranging tasks according to importance
   (C) Ignoring deadlines
   (D) Avoiding work

16. অগ্রাধিকার নির্ধারণ বলতে বোঝায়
   (A) সহজ কাজ আগে করা
   (B) গুরুত্ব অনুযায়ী কাজ সাজানো
   (C) সময়সীমা উপেক্ষা করা
   (D) কাজ এড়ানো

17. Workplace safety aims to:
   (A) prevent accidents
   (B) increase hazards
   (C) delay operations
   (D) reduce awareness

17. কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তার লক্ষ্য হল
   (A) দুর্ঘটনা প্রতিরোধ করা
   (B) ঝুঁকি বৃদ্ধি করা
   (C) কাজ বিলম্বিত করা
   (D) সচেতনতা কমানো

18. Safety signs are used to
   (A) decorate workplace.
   (B) provide safety information.
   (C) advertise products.
   (D) increase workload.

18. নিরাপত্তা চিহ্ন ব্যবহার করা হয়
   (A) কর্মক্ষেত্র সাজাতে।
   (B) নিরাপত্তা তথ্য দিতে।
   (C) পণ্যের বিজ্ঞাপন দিতে।
   (D) কাজের চাপ বাড়াতে।

19. Emergency preparedness helps:
   (A) reduce response time
   (B) increase panic
   (C) create confusion
   (D) ignore risks

19. জরুরি অবস্থার প্রস্তুতি কী সাহায্য করে?
   (A) দ্রুত প্রতিক্রিয়া জানাতে
   (B) আতঙ্ক বাড়াতে
   (C) বিভ্রান্তি সৃষ্টি করতে
   (D) ঝুঁকি উপেক্ষা করতে

20. Continuous improvement in customer service means
   (A) making large, irregular changes.
   (B) stopping all changes.
   (C) regularly making small changes to improve quality.
   (D) ignoring customer complaints.

20. গ্রাহক সেবায় ক্রমাগত উন্নতি বলতে বোঝায়
   (A) বড়ো এবং অনিয়মিত পরিবর্তন করা।
   (B) সমস্ত পরিবর্তন বন্ধ করা।
   (C) গুণমান উন্নত করতে নিয়মিত ছোটো ছোটো পরিবর্তন করা।
   (D) গ্রাহকের অভিযোগ উপেক্ষা করা।

21. Problem-solving skills help employees to:
(A) avoid challenges.
(B) find solutions effectively.
(C) increase confusion.
(D) ignore issues.

21. সমস্যা সমাধানের দক্ষতা কর্মচারীদের সাহায্য করে
(A) চ্যালেঞ্জ এড়াতে।
(B) কার্যকর সমাধান খুঁজতে।
(C) বিভ্রান্তি বাড়াতে।
(D) সমস্যা উপেক্ষা করতে।

22. Decision-making requires
(A) proper information.
(B) guesswork.
(C) rumors.
(D) assumptions only.

22. সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজন
(A) সঠিক তথ্য।
(B) আন্দাজ।
(C) গুজব।
(D) শুধুমাত্র অনুমান।

23. Adaptability means
(A) resisting change.
(B) adjusting to new situations.
(C) avoiding learning.
(D) ignoring feedback.

23. অভিযোজন ক্ষমতা বলতে বোঝায়
(A) পরিবর্তনের বিরোধিতা করা।
(B) নতুন পরিস্থিতির সাথে খাপ খাওয়ানো।
(C) শেখা এড়ানো।
(D) প্রতিক্রিয়া উপেক্ষা করা।

24. Leadership involves
(A) guiding and motivating others
(B) controlling everyone
(C) avoiding responsibility
(D) working alone

24. নেতৃত্বের মধ্যে রয়েছে
(A) অন্যদের পথনির্দেশ ও অনুপ্রেরণা দেওয়া।
(B) সবাইকে নিয়ন্ত্রণ করা।
(C) দায়িত্ব এড়ানো।
(D) একা কাজ করা।

25. Employability skills include
(A) communication.
(B) teamwork.
(C) problem-solving.
(D) All of the above.

25. কর্মসংস্থানযোগ্যতার দক্ষতার মধ্যে রয়েছে
(A) যোগাযোগ দক্ষতা।
(B) দলগত কাজ।
(C) সমস্যা সমাধান।
(D) উপরের সবকটি।

26. Digital literacy refers to
(A) ability to use digital tools.
(B) handwriting skills.
(C) manual filing.
(D) physical strength.

27. Data-based decisions in an organisation are more
(A) reliable and effective for long-term improvement.
(B) unreliable.
(C) confusing.
(D) temporary.

28. Online banking allows users to
(A) manage finance electronically.
(B) avoid banks.
(C) print books.
(D) create advertisements.

29. UPI stands for
(A) Unified Payments Interface
(B) Universal Payment India
(C) Unique Payment Index
(D) United Public Interface

30. OTP is used for
(A) security verification.
(B) advertising.
(C) entertainment.
(D) banking charges.

26. ডিজিটাল সাক্ষরতা বলতে বোঝায়
(A) ডিজিটাল সরঞ্জাম ব্যবহারের দক্ষতা।
(B) হাতের লেখার দক্ষতা।
(C) ম্যানুয়াল ফাইলিং।
(D) শারীরিক শক্তি।

27. একটি সংস্থায় ডেটা বা তথ্যের ওপর ভিত্তি করে নেওয়া সিদ্ধান্তগুলি বেশি
(A) দীর্ঘমেয়াদি উন্নতির জন্য নির্ভরযোগ্য এবং কার্যকর।
(B) বিশ্বাসযোগ্য নয়।
(C) বিভ্রান্তিকর।
(D) সাময়িক।

28. অনলাইন ব্যাঙ্কিং ব্যবহারকারীদের কী করতে দেয়?
(A) ইলেকট্রনিকভিত্তিক আর্থিক লেনদেন পরিচালনা করতে
(B) ব্যাংক্ক এড়াতে
(C) বই মুদ্রণ করতে
(D) বিজ্ঞাপন তৈরি করতে

29. UPI-এর পূর্ণরূপ কী?
(A) Unified Payments Interface
(B) Universal Payment India
(C) Unique Payment Index
(D) United Public Interface

30. OTP ব্যবহার করা হয়
(A) নিরাপত্তা যাচাই-এর জন্য।
(B) বিজ্ঞাপন-এর জন্য।
(C) বিনোদন-এর জন্য।
(D) ব্যাংক্ক চার্জ-এর জন্য।

3 Yr. Degree/4 Yr. Honours 6th Semester Examination, 2026 (CCFUP)
Subject : Economics
Course: ECON6014 (MAJOR)
...Econometrics)

31. Budgeting helps in
   (A) financial planning.
   (B) overspending.
   (C) wasting money.
   (D) ignoring expenses.

32. Savings are important because
   (A) it provides financial security.
   (B) it increases debt.
   (C) it reduces income.
   (D) it increases risk.

33. Investment means
   (A) using money to earn future returns.
   (B) spending carelessly.
   (C) borrowing money.
   (D) avoiding savings.

34. Entrepreneurship requires
   (A) innovation.
   (B) risk-taking.
   (C) initiative.
   (D) All of the above

35. A successful entrepreneur is
   (A) opportunity seeker.
   (B) risk avoider.
   (C) passive worker.
   (D) follower only.

31. বাজেট তৈরি সাহায্য করে
   (A) আর্থিক পরিকল্পনায়।
   (B) অতিরিক্ত ব্যয় করতে।
   (C) অর্থ অপচয় করতে।
   (D) ব্যয় উপেক্ষা করতে।

32. সঞ্চয় গুরুত্বপূর্ণ কারণ
   (A) এটি আর্থিক নিরাপত্তা দেয়।
   (B) এটি ঋণ বাড়ায়।
   (C) এটি আয় কমায়।
   (D) এটি ঝুঁকি বাড়ায়।

33. বিনিয়োগ বলতে বোঝায়
   (A) ভবিষ্যৎ লাভের জন্য অর্থ ব্যবহার করা।
   (B) বেপরোয়া খরচ করা।
   (C) ঋণ নেওয়া।
   (D) সঞ্চয় এড়ানো।

34. উদ্যোক্তা হওয়ার জন্য প্রয়োজন
   (A) উদ্ভাবন।
   (B) ঝুঁকি গ্রহণ।
   (C) উদ্যোগ।
   (D) উপরের সবকটি।

35. একজন সফল উদ্যোক্তা হলেন
   (A) সুযোগ সন্ধানী।
   (B) ঝুঁকি এড়ানো ব্যক্তি।
   (C) নিষ্ক্রিয় কর্মী।
   (D) শুধুমাত্র অনুসারী।

36. Innovation helps businesses to
   (A) remain competitive.
   (B) become outdated.
   (C) reduce quality.
   (D) ignore customers.

36. উদ্ভাবন ব্যাবসাকে সাহায্য করে
   (A) প্রতিযোগিতামূলক থাকতে।
   (B) পুরনো হয়ে যেতে।
   (C) গুণমান কমাতে।
   (D) গ্রাহক উপেক্ষা করতে।

37. Diversity promotes
   (A) different perspectives.
   (B) uniform thinking.
   (C) discrimination.
   (D) exclusion.

37. বৈচিত্র্য কী উৎসাহিত করে?
   (A) বিভিন্ন দৃষ্টিভঙ্গি
   (B) একরকম চিন্তাভাবনা
   (C) বৈষম্য
   (D) বর্জন

38. Equal opportunity means
   (A) fair treatment for all.
   (B) favoritism.
   (C) discrimination.
   (D) exclusion.

38. সমান সুযোগ বলতে বোঝায়
   (A) সকলের জন্য ন্যায্য আচরণ।
   (B) পক্ষপাতিত্ব।
   (C) বৈষম্য।
   (D) বর্জন।

39. Empathy means
   (A) understanding others feelings.
   (B) ignoring emotions.
   (C) criticizing people.
   (D) avoiding communication.

39. সহানুভূতি বলতে বোঝায়
   (A) অন্যের অনুভূতি বোঝা।
   (B) আবেগ উপেক্ষা করা।
   (C) মানুষকে সমালোচনা করা।
   (D) যোগাযোগ এড়ানো।

40. Ethical behavior includes:
   (A) Honesty
   (B) Integrity
   (C) Fairness
   (D) All of the above

40. নৈতিক আচরণের মধ্যে রয়েছে
   (A) সততা।
   (B) নিষ্ঠা।
   (C) ন্যায্যতা।
   (D) উপরের সবকটি

41. Verbal communication uses
   (A) spoken words.
   (B) gestures only.
   (C) symbols only.
   (D) silence.

41. মৌখিক যোগাযোগে ব্যবহৃত হয়
   (A) কথ্য শব্দ।
   (B) শুধুমাত্র অঙ্গভঙ্গি।
   (C) শুধুমাত্র প্রতীক।
   (D) নীরবতা।

42. Non-verbal communication includes
   (A) Body language.
   (B) Emails.
   (C) Reports.
   (D) Letters.

42. অ-মৌখিক যোগাযোগের মধ্যে রয়েছে
   (A) দেহভঙ্গি।
   (B) ই-মেইল।
   (C) রিপোর্ট।
   (D) চিঠি।

43. Public speaking helps to improve
   (A) Confidence.
   (B) Fear.
   (C) Isolation.
   (D) Stress.

43. জনসমক্ষে বক্তব্য প্রদান উন্নত করে
   (A) আত্মবিশ্বাস।
   (B) ভয়।
   (C) বিচ্ছিন্নতা।
   (D) চাপ।

44. Grammar helps to
   (A) correct communication
   (B) increase mistake
   (C) reduce understanding
   (D) avoid learning

44. ব্যাকরণ সাহায্য করে
   (A) সঠিক যোগাযোগে।
   (B) ভুল বাড়াতে।
   (C) বোঝাপড়া কমাতে।
   (D) শেখা এড়াতে।

45. Vocabulary refers to
   (A) collection of words known by a person
   (B) grammar rules
   (C) pronunciation only
   (D) writing style

45. শব্দভাণ্ডার বলতে বোঝায়
   (A) একজন ব্যক্তির জানা শব্দ সমষ্টি।
   (B) ব্যাকরণের নিয়ম।
   (C) শুধুমাত্র উচ্চারণ।
   (D) লেখার ধরন।

46. Continuous learning helps employees to
   (A) stay updated.
   (B) become outdated.
   (C) reduce skills.
   (D) avoid growth.

46. নিরবচ্ছিন্ন শিক্ষা কর্মচারীদের সাহায্য করে
   (A) প্রাসঙ্গিক থাকতে।
   (B) পুরনো হয়ে যেতে।
   (C) দক্ষতা কমাতে।
   (D) উন্নতি এড়াতে।

47. Career development involves
   (A) skill enhancement.
   (B) goal setting.
   (C) learning opportunities.
   (D) All of the above

47. ক্যারিয়ার উন্নয়নের মধ্যে রয়েছে
   (A) দক্ষতা বৃদ্ধি।
   (B) লক্ষ্য নির্ধারণ।
   (C) শেখার সুযোগ।
   (D) উপরের সবকটি।

48. SMART goals should be
   (A) Specific.
   (B) Measurable.
   (C) Time-bound.
   (D) All of the above

48. SMART লক্ষ্য হওয়া উচিত
   (A) নির্দিষ্ট।
   (B) পরিমাপযোগ্য।
   (C) সময়সীমাবদ্ধ।
   (D) উপরের সবকটি।

49. A resume is used for:
   (A) Job applications
   (B) Shopping
   (C) Entertainment
   (D) Banking

49. রিজিউম ব্যবহার করা হয়
   (A) চাকরির আবেদনে।
   (B) কেনাকাটায়।
   (C) বিনোদনে।
   (D) ব্যাংকিং-এ

50. Interviews help employers to
   (A) assess candidates.
   (B) sell products.
   (C) reduce communication.
   (D) avoid recruitment.

50. সাক্ষাৎকার নিয়োগকর্তাদের সাহায্য করে
   (A) প্রার্থীদের মূল্যায়ন করতে।
   (B) পণ্য বিক্রি করতে।
   (C) যোগাযোগ কমাতে।
   (D) নিয়োগ এড়াতে।

51. Customer retention means
(A) keeping existing customers.
(B) losing customers.
(C) ignoring customers.
(D) reducing service quality.

51. গ্রাহক ধরে রাখা বলতে বোঝায়—
(A) বর্তমান গ্রাহকদের ধরে রাখা।
(B) গ্রাহক হারানো।
(C) গ্রাহক উপেক্ষা করা।
(D) সেবার মান কমানো।

52. Retail merchandising focuses on
(A) product presentation.
(B) employee attendance.
(C) accounting only.
(D) recruitment.

52. রিটেইল মার্চেন্ডাইজিং মূলত কী নিয়ে কাজ করে?
(A) পণ্যের উপস্থাপনা
(B) কর্মচারীর উপস্থিতি
(C) শুধুমাত্র হিসাবরক্ষণ
(D) নিয়োগ

53. Inventory refers to
(A) Stock of goods.
(B) Employee list.
(C) Customer records.
(D) Sales report.

53. ইনভেন্টরি বলতে বোঝায়
(A) পণ্যের মজুদ।
(B) কর্মচারীর তালিকা।
(C) গ্রাহকের তথ্য।
(D) বিক্রয় প্রতিবেদন।

54. Stock management helps to
(A) avoid shortages.
(B) increase waste.
(C) reduce planning.
(D) increase confusion.

54. স্টক ব্যবস্থাপনা সাহায্য করে
(A) পণ্যের ঘাটতি এড়াতে।
(B) অপচয় বাড়াতে।
(C) পরিকল্পনা কমাতে।
(D) বিভ্রান্তি বাড়াতে।

55. Sales promotion aims to
(A) increase sales.
(B) reduce customers.
(C) increase costs.
(D) reduce visibility.

55. বিক্রয় প্রচারের উদ্দেশ্য হল
(A) বিক্রয় বৃদ্ধি করা।
(B) গ্রাহক কমানো।
(C) খরচ বাড়ানো।
(D) দৃশ্যমানতা কমানো।

56. Discounts are offered to

(A) attract customers.

(B) reduce sales.

(C) increase complaints.

(D) avoid marketing.

56. ছাড় দেওয়া হয়

(A) গ্রাহক আকর্ষণ করতে।

(B) বিক্রয় কমাতে।

(C) অভিযোগ বাড়াতে।

(D) বিপণন এড়াতে।

57. Customer relationship management (CRM) helps to

(A) maintain customer relationship.

(B) increase conflicts.

(C) ignore customers.

(D) reduce service quality.

57. CRM সাহায্য করে

(A) গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে।

(B) দ্বন্দ্ব বাড়াতে।

(C) গ্রাহক উপেক্ষা করতে।

(D) সেবার মান কমাতে।

58. Workplace motivation improves

(A) Performance.

(B) Absenteeism.

(C) Conflicts.

(D) Stress

58. কর্মক্ষেত্রের প্রেরণা উন্নত করে

(A) কর্মক্ষমতা।

(B) অনুপস্থিতি।

(C) দ্বন্দ্ব।

(D) মানসিক চাপ।

59. Recognition of employees leads to

(A) higher morale.

(B) dissatisfaction.

(C) reduced productivity.

(D) conflict.

59. কর্মচারীদের স্বীকৃতি প্রদান কী নিয়ে আসে?

(A) উচ্চ মনোবল

(B) অসন্তোষ

(C) কম উৎপাদনশীলতা

(D) দ্বন্দ্ব

60. Continuous improvement helps organizations to

(A) achieve long-term success.

(B) become stagnant.

(C) ignore customers.

(D) reduce innovation.

60. ক্রমাগত উন্নতি সংস্থাকে সাহায্য করে

(A) দীর্ঘমেয়াদি সাফল্য অর্জন করতে।

(B) স্থবির হয়ে যেতে।

(C) গ্রাহক উপেক্ষা করতে।

(D) উদ্ভাবন কমাতে।