

ITRC Technologies Pvt. Ltd. , INDORE
ASSESSMENT SHEET (Theory)

Module: - BPO VOICE

Code :- ICT 706

1. Name of Trainee: -
2. Father's Name: -
3. Candidate ID :- USP / 4. DOB: - /..... /.....
5. Category: - SC / ST / OBC / GEN 6. Gender: - M / F
7. Qualification: -8. Contact No.: -

Instruction: (1) Marks will not be given for over written Answers.
: (2) Passing Percentage – Theory 40%

Time: 60 Minutes

Theory Paper

Max. Marks: 50 Marks

Min. Marks: 20 Marks

Section - I

Q.1 Multiple Choice Questions / सही विकल्प चुनें

10X1=10

1. यदि कॉलर रिसीवर द्वारा कॉल उठाने के पूर्व कॉल काट देता है तो इसे क्या कहते हैं?
- a) Abandoned Caller c) Abandoned call
b) Abandon the call d) Abandonee the call
2. प्रभावी मैनेजमेंट के लिए यह करना चाहिये :
- a) सुबह जल्दी उठना चाहिये c) सभी कागज़ पिछली रात को तैयार करने चाहिये
b) कार्य सूची तैयार करनी चाहिये d) कार्यालय में रात को रुकने के लिए खुद को तैयार रखना चाहिये
3. मतभेद का अर्थ यह है:
- a) असहमति (Disagreement) c) विघटन (Dissolution)
b) विलासक (Dissolvent) d) असाहचर्य (Disassociation)
4. एक बिज़नेस लैटर का प्रारम्भ इन शब्दों के साथ होना चाहिये:
- a) Dear Mr./ Madam c) Sir
b) Dear All d) Madam
5. एम.एस.विन्डोज़ एकसॉफ्टवेयर है:

Since 1999...

- a) सिस्टम
b) उपरोक्त सभी
- c) एप्लिकेशन
d) इनमें से कोई नहीं
- 5 तनाव से संबंधित निम्न में से कौन सा तथ्य सही है:
- a) तनाव निःसंदेह लोगो को बीमार बनाता है।
b) तनाव से हायपर्टेंशन व उच्चरक्तचाप होता है।
- c) तनाव हृदय सम्बंधित बीमारियों का कारण होता है।
d) तनाव से फोंफडों में खराबी हो जाती है।
- 7 इसे कम्प्यूटर का मस्तिष्क कहते हैं:
- a) रेम
b) सी.पी.यू.
- c) हार्ड डिस्क
d) इनमें से कोई नहीं
- 8 Outbound call इस प्रक्रिया में क्या होता है?
- a) कस्टमर का फोन उठाया जाता है
b) अपने सहयोगी से बात की जाती है
- c) कस्टमर को फोन लगाया जाता है
d) ऑफिस से बाहर जा कर फोन लगाया जाता है
- 9 MS Excel वर्कबुक का संग्रह हैं।
- a) रो और कॉलम
b) पेज
- c) वर्कशीट
d) इनमें से कोई नहीं
- 10 कम्यूनिकेशन बेरियर क्या होता है?
- a) अधिक जानकारी का आदान प्रदान
b) स्वर में विकार्षण
- c) व्यवहार में कटुबद्धता
d) इनमें से सभी

Section II (any 15/ कोई 15)

15x2

1. MS Word में प्रिंट ऑप्शन किस मेन्यू में होता है?
2. एम.एस. विन्डोज़ में अनडू (Undo) की शॉर्टकट की क्या होती है?
3. Thesaurus विकल्प क्या होता है और यह कहाँ मिलेगा?

4. एम.एस.वर्ड से संबन्धित निम्न कमांड्स की शॉर्टकट की बताए:
Print
Bold
Underline
5. Front End से आप क्या समझते हैं?
6. Back End से आप क्या समझते हैं?
7. एक टीम की कामयाबी के क्या तत्व होते हैं?
8. टीम में कार्य करते समय सबसे आवश्यक वस्तु क्या होनी चाहिये
9. 3 मनोवैज्ञानिक कम्यूनिकेशन बेरियर के बारे में बताइये।
10. मेलमर्ज विज़ार्ड कहाँ होता है और इसका उपयोग कैसे होता है?
11. एम.एस.एक्सेल में लेबल प्रिफ़ीक्स के प्रभाव को बताइये।
12. अगर आप उपभोक्ता के सारे सवालों का जवाब पता है तो आप उनसे किस शैली में वार्तालाप करेंगे?
13. अगर आप उस उपभोक्ता से बात कर रहे हैं जो आपके उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो आप उनसे किस शैली में वार्तालाप करेंगे?
14. आप बी.पी.ओ. से क्या समझते हैं, विस्तार से समझाइये।
15. मेनपॉवर (Manpower) शब्द का क्या तात्पर्य है?
16. के.पी.ओ. (KPO) शब्द का क्या तात्पर्य है?
17. कान्फ़रेन्स कॉल और डाइवर्टेड कॉल में क्या अन्तर है?
18. कॉल सेन्टर से आप क्या समझते हैं?
19. 3G, 2G, CDMA और GSM के बारे में टिप्पणी कीजिये।
20. एम.एक्सेल में किस प्रकार रो इंसर्ट की जाती है।

Section III

10x1

सही विकल्प का चयन करें (कोई 10) / Choose the correct option: (any 10)

- a. I promise I not tell your secret to anyone. (was/will)
- b. Heto school by bus. (go/goes)
- c. Mammothsa long time ago. (live/lived)
- d. I an elephant yesterday. (see/saw)
- e. The cat and dog in the garden. (is/are)
- f. I saw some swimming in the lake. (people/peoples)
- g. This flower smells very (nice/nicely)



Since 1999...

- h. Don't let the teacher catch you (cheat/cheating)
- i. I am very to meet you. (delighted/delighting)
- j. The man down the road is my teacher. (hurrying/to hurry)
- k. We walked as fast as we(can/could)