This question paper contains 16 printed pages. 2107 Roll No. 6954659

SEC-51T-104

Three/Four Year B.A./B.Sc./B.Com. (Semester-I) Examination-Dec., 2025

(Also Common to All other Undergraduate Programme under Arts/Fine-Arts/Commerce/Science/Social Science Faculty for Regular/Non Collegiate Students)

(Skill Enhancement Course)

Business Communication Skills

Roll Number (in figures):

....

रोल नम्बर (अंकों में):

....

Roll Number (in words):

....

रोल नम्बर (शब्दों में):

....

OMR Answer Sheet Serial Number:

....

OMR उत्तर शीट का क्रमांक:

....

Invigilator's Signature

परिवीक्षक के हस्ताक्षर

Time Allowed : One Hours ***Maximum Marks: 50***

समय : एक घंटे **अधिकतम अंक : 50**

Write your roll number on Question Booklet before start writing answer of questions.

प्रश्नों के उत्तर लिखने से पूर्व प्रश्न-पुस्तिका पर अपना रोल नम्बर अवश्य लिखें।

GENERAL INSTRUCTIONS / सामान्य अनुदेश

1. Attempt all the 50 questions. Each question carries 1 mark.

   सभी 50 प्रश्न हल कीजिए। प्रत्येक 1 अंक का है।

2. Make sure that your question-booklet has all the 50 questions. Defective booklet can be changed within five minutes.

   आपकी प्रश्न-पुस्तिका में सभी 50 प्रश्न छपे हैं, इसकी जाँच कीजिए। त्रुटिपूर्ण पुस्तिका को पाँच मिनट में बदलवाया जा सकता है।

3. Read the instructions given on question-booklet and OMR sheet, before starting the answer. All entries should be filled by Blue or Black Ball-point pen.

   उत्तर लिखने से पूर्व प्रश्न-पुस्तिका एवं ओ.एम.आर. उत्तर-शीट में लिखें निर्देशों को पढ़ लीजिए। सभी प्रविष्टियाँ नीले अथवा काले बॉल-पॉइंट पेन से ही करें।

4. Select the best possible answer and darken the correct answer **A** or **B** or **C** or **D** in the circle corresponding to that question in OMR answer sheet with black/blue ball-point pen. Answer if written in the Questions-Booklet, will not be evaluated.

   दिए गए चार विकल्पों **A** या **B** या **C** या **D** में से सर्वोचित विकल्प को ओ.एम.आर. उत्तर-शीट के उचित वृत्त को काले/नीले बॉल-प्वॉइंट पेन से गहरा काला/नीला करें। प्रश्न-पुस्तिका में यदि उत्तर दिए जाते हैं तो उन्हें नहीं जाँचा जाएगा।

5. In case of any difference occurring between English and Hindi version, English version shall be deemed as correct.

   किसी प्रश्न के अंग्रेजी और उसके हिन्दी रूपान्तर में अन्तर होने की दशा में अंग्रेजी भाषा में दिया गया प्रश्न सही माना जाएगा।

6. In case more than one circle is darkened Black/Blue, it would be treated as wrong answer. Hence, the answer once written should not be changed.

   यदि एक से अधिक वृत्त को गहरा काला/नीला किया गया है, तो उसे गलत उत्तर माना जाएगा। अतः एक बार लिखा गया उत्तर बदलना नहीं चाहिए।

7. No marks will be deducted for questions not attempted or wrongly answered.

   खाली छोड़े गए प्रश्नों अथवा गलत उत्तर में अंक नहीं काटे जायेंगे।

Scanned with OKEN Scanner

8. Do not make any stray mark on the OMR answer-sheet. Do not fold the OMR answer-sheet. Rough work must be done on the blank sheet provided with question-booklet.

ओ.एम.आर. उत्तर-शीट पर किसी प्रकार का पहचान चिन्ह न लगायें। ओ.एम.आर. उत्तर-शीट को न मोड़ें। रफ कार्य प्रश्न-पुस्तिका में संलग्न खाली पृष्ठ पर ही करें।

9. The OMR answer-sheet will be collected from you at your seat by the Invigilator at the end of examination. No one will be allowed to leave the seat unless he/she has handed over Question-Booklet OMR answer-sheet to the Invigilator.

परीक्षा के अन्त में ओ.एम.आर. उत्तर-शीट, परिवीक्षक द्वारा आपसे आपकी सीट से ही एकत्रित की जायेंगी। जब तक सभी परीक्षार्थियों की ओ.एम.आर. उत्तर-शीट एकत्रित न कर ली जायें, परीक्षार्थी को अपने स्थान से उठने की अनुमति नहीं होगी।

10. Any candidate found removing pages from booklet will disqualified and likely to be prosecuted as per University rule .

किसी परीक्षाथी को प्रश्न-पुस्तिका से पृष्ठ फाड़ते पाये जाने पर उसे परीक्षा के अयोग्य माना जाएगा तथा विश्वविद्यालय के नियमों के अंतर्गत कानूनी कार्यवाही की जाएगी।

11. Use of unfair means for copying or copying down the questions from booklet will disqualify the candidate from examination.

परीक्षा में नकल हेतु अनुचित साधन का प्रयोग या प्रश्न-पुस्तिका से प्रश्न का लिखना या कॉपी करते पाये जाने पर परीक्षार्थी को परीक्षा के अयोग्य माना जाएग।

12. Mobile, cell phones, Calculators or any such electronic devices are not allowed in the examination hall.

मोबाइल, सैलफोन, कैलकुलेटर या अन्य इलेक्ट्रॉनिक उपकरण परीक्षा-कक्ष में रखने की अनुमति नहीं है।

13. Complaint against the question (s) in booklet, if any, should be submitted to Centre Superintendent just after the examination.

प्रश्न-पुस्तिका के प्रश्नों सम्बन्धी यदि कोई शिकायत हो, तो परीक्षा पूर्ण होने पर केन्द्राधीक्षक को लिखित शिकायत करें।

14. No candidate will be allowed to leave the Hall before the end of the examination.

किसी भी परीक्षार्थी को परीक्षा पूर्ण होने से पूर्व कक्ष से बाहर नहीं जाने दिया जायेगा।

Scanned with OKEN Scanner

1. What is the main purpose of Business Communication.

(A) Entertainment

(B) Information sharing

(C) Gossip

(D) Story telling

2. Which of the following is a channel of Communication?

(A) Gesture

(B) Letter

(C) E-Mail

(D) All of these

3. The process of communication begins with-

(A) Receiver

(B) Message

(C) Sender

(D) Feed back

4. Communication is a-

(A) One way process

(B) Two-way process

(C) Random process

(D) Static process

1. व्यवसायिक संचार का मुख्य उद्देश्य क्या है?

(A) मनोरंजन

(B) सूचना साझा करना

(C) चुगली

(D) कहानी सुनाना

2. निम्नलिखित में से कौन संचार का माध्यम है?

(A) हावभाव

(B) पत्र

(C) ईमेल

(D) इनमे से सभी

3. संचार की प्रक्रिया की शुरूआत होती है-

(A) ग्राही

(B) संदेश

(C) प्रेषक

(D) प्रतिक्रिया

4. संचार एक है-

(A) एक तरफा प्रक्रिया

(B) दोतरफा प्रक्रिया

(C) अनियमित प्रक्रिया

(D) स्थिर प्रक्रिया

Scanned with OKEN Scanner

5. The feedback in communication means-

(A) Reply from receiver

(B) The medium used

(C) The sender's message

(D) None of the these

6. Non-Verbal communication uses-

(A) Words

(B) Symbols and gestures

(C) Reports

(D) Notes

7. Which of the following is not a barrier to communication?

(A) Language difference

(B) Noice

(C) Good listening

(D) Emotions

8. The process of converting ideas into words is called-

(A) Decoding

(B) Encoding

(C) Channelling

(D) Signaling

5. संचार में प्रतिक्रिया का अर्थ है-

(A) ग्राही की प्रतिक्रिया

(B) उपयोग किया गया माध्यम

(C) प्रेषक का संदेश

(D) इनमें से कोई नहीं

6. अमौखिक संचार में उपयोग होता है-

(A) शब्दों का

(B) प्रतीकों और हावभाव का

(C) रिपोर्टों का

(D) नोट्स का

7. निम्न में से कौन संचार की बाधा नहीं है?

(A) भाषाई अंतर

(B) शोर

(C) अच्छी श्रवण क्षमता

(D) भावनाएँ

8. विचारों के शब्दों में बदलने की प्रक्रिया कहलाती है?

(A) डिकोडिंग

(B) एन्कोडिंग

(C) चैनलिंग

(D) सिग्नलिंग

Scanned with OKEN Scanner

9. Which one of these is a formal channel of Communication?

(A) Office Memo

(B) Gossip

(C) Rumours

(D) Informal talk

10. Which of these improves Communication effectiveness?

(A) Proper Feedback

(B) Noise

(C) Emotions

(D) Prejudice

11. Which is an example of horizontal Communication?

(A) Manager to worker

(B) Between two manager

(C) Boss to Peon

(D) Teacher to student

12. Importance of business communication is-

(A) Helps in decision-making

(B) Creates confusion

(C) Wastes time

(D) Reduces team work

9. इनमें से कौन औपचारिक संचार का माध्यम है?

(A) कार्यालय ज्ञापन

(B) चुगली

(C) अफवाहे

(D) अनौपचारिक बातचीत

10. इनमें से कौन संचार की प्रभावशीलता बढ़ाता है?

(A) सही प्रतिक्रिया

(B) शोर

(C) भावनाएँ

(D) पूर्वाग्रह

11. क्षैतिज संचार का उदाहरण कौन सा है?

(A) प्रबंधक से मजदूर

(B) दो प्रबंधको के बीच

(C) मालिक से चपरासी

(D) शिक्षक से विद्यार्थी

12. व्यवसायिक संचार का महत्व है-

(A) निर्णय लेने में सहायता करता है

(B) भ्रम उत्पन्न करता है

(C) समय बर्बाद करता है

(D) टीमवर्क घटाता है

Scanned with OKEN Scanner

13. What is the most important quality of business letter?

(A) Length

(B) Clarity

(C) Decoration

(D) Colour

14. What is the purpose of circular letter?

(A) To communicate the same information to a large number of people

(B) To complain

(C) To advertise a product

(D) To invite someone

15. What is a memo used for?

(A) Internal communication

(B) Advertising

(C) Public notice

(D) Complaint

16. What is a tender?

(A) An offer to supply goods at a fixed rate

(B) A complaint

(C) An order

(D) A memo

13. व्यवसायिक पत्र की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता क्या है?

(A) लंबाई

(B) स्पष्टता

(C) सजावट

(D) रंग

14. परिपत्र का उद्देश्य क्या है?

(A) एक साथ कई लोगों को वही सूचना भेजना

(B) शिकायत करना

(C) उत्पाद का प्रचार करना

(D) किसी को आमंत्रित करना

15. ज्ञापन का उपयोग किसलिए किया जाता है?

(A) आंतरिक संचार

(B) विज्ञापन

(C) सार्वजनिक सूचना

(D) शिकायत

16. निविदा क्या है?

(A) निश्चित दर पर वस्तु आपूर्ति का प्रस्ताव

(B) शिकायत

(C) आदेश

(D) ज्ञापन

Scanned with OKEN Scanner

17. Which part of a business letter contains the senders's address?

(A) Heading

(B) Closing

(C) Body

(D) Postscript

17. व्यवसायिक पत्र का कौन-सा भाग प्रेषक का पता रखता है

(A) शीर्षक

(B) मुख्य भाग

(C) समापन

(D) परिशिष्ट

18. Minutes of meeting are prepared to-

(A) Record the discussion

(B) Advertise

(C) Invite members

(D) Send order

18. बैठक की कार्यवाही (Minutes)तैयार की जाती है ताकि-

(A) चर्चाओ को दर्ज किया जा सके

(B) सदस्यों को आमंत्रित किया जा सके

(C) विज्ञापन किया जा सके

(D) आदेश भेजा जा सके

19. A short written note used within an organization is.

(A) Memo

(B) Notice

(C) Report

(D) Agenda

19. किसी संगठन के अंदर प्रयोग किया जाने वाला छोटा लिखित संदेश कहलाता है?

(A) ज्ञापन

(B) सूचना

(C) रिपोर्ट

(D) कार्यसूची

20. When is a circular letter written?

(A) The company changes address

(B) Someone Retires

(C) A new product is launched

(D) All of these

20. परिपत्र पत्र कब लिखा जाता है?

(A) कंपनी का पता बदलने पर

(B) किसी के सेवानिवृत होने पर

(C) नये उत्पाद के आने पर

(D) इनमें से सभी

Scanned with OKEN Scanner

21. Which letter is used to invite quotation from suppliers?

(A) Tender letter

(B) Order letter

(C) Complaint letter

(D) Appreciation letter

21. कौन-सा पत्र आपूर्तिकर्त्ताओं से दर प्रस्ताव (quotation) मागने के लिए प्रयोग किया जाता है?

(A) निविदा पत्र

(B) आदेश पत्र

(C) शिकायत पत्र

(D) प्रशंसा पत्र

22. Which of the following is not a form of oral business communication?

(A) Interview

(B) Meeting

(C) Memo

(D) Group discussion

22. निम्न में से कौन सा मौखिक व्यवसायिक संचार का रूप नहीं है?

(A) साक्षात्कार

(B) बैठक

(C) ज्ञापन

(D) समूह चर्चा

23. Which visual aid is commonly used in a business presentation?

(A) Diary

(B) Power Point Slides

(C) Calculator

(D) Memo pad

23. व्यवसायिक प्रस्तुति में सामान्यतः कौन सा दृश्य उपकरण प्रयोग होता है?

(A) डायरी

(B) पावरपॉइंट

(C) कैलकुलेटर

(D) मेमो पैड

24. During a group discussion, which approach ensures maximum participation?

(A) Encouraging quiet members to speak

(B) Dominating the conversation

(C) Ignoring other's opinions

(D) Changing topics frequently

24. समूह चर्चा में अधिकतम सहभागिता सुनिश्चित करने का तरीका है-

(A) शांत सदस्यों को बोलने के लिए प्रोत्साहित करना

(B) वार्तालाप पर हावी रहना

(C) दूसरो की राय अनदेखी करना

(D) बार-बार विषय बदलना

Scanned with OKEN Scanner

25. In a professional interview, open-ended questions are used to:

(A) Get detailed responses

(B) Limit answers to 'Yes' or 'No'

(C) Confuse candidates

(D) End the interview early

26. Which quality differentiates an excellent presenter from an average one?

(A) Reading slide word by word

(B) Audience engagement

(C) Monotone delivery

(D) Avoiding questions

27. Which statement about Power Point Presentation is true?

(A) Slide should replace the speaker entirely

(B) Slides are support tools, not substitutes for communication

(C) The more text, the better the presentation

(D) Animations are essential for professionalism

25. व्यवसायिक साक्षात्कार में खुले प्रश्नों का प्रयोग किया जाता है-

(A) विस्तृत उत्तर प्राप्त करने के लिए

(B) केवल 'हाँ' या 'ना' उत्तर तक सीमित रखने के लिए

(C) उम्मीदवार को भ्रमित कने के लिए

(D) साक्षात्कार जल्दी समाप्त करने के लिए

26. कौनसा गुण एक उत्कृष्ट प्रस्तुतकर्ता को साधारण से अलग करता है?

(A) स्लाइड शब्दशः पढ़ना

(B) श्रोताओं को जोड़ना

(C) एक ही लहजे में बोलना

(D) प्रश्नों से बचना

27. पावरपॉइंट प्रस्तुतियों के बारे में कौन-सा कथन सत्य है?

(A) स्लाइड को वक्ता की जगह ले लेनी चाहिए।

(B) स्लाइड सहायक उपकरण है, संचार का विकल्प नहीं

(C) जितना अधिक टेक्स्ट, उतनी बेहतर प्रस्तुति

(D) पेशेवरता के लिए एनिमेशन आवश्यक है

Scanned with OKEN Scanner

28. In professional oral communication, which strategy ensures maximum audience retention?

(A) Using stories and examples to explain points

(B) Reading all data monotonously

(C) Avoiding visuals to focus on text

(D) Speaking continuously without pause

29. During a telephonic conversation, one must:

(A) Shout loudly

(B) Speack clearly and courteously

(C) Keep talking endlessly

(D) Avoid listening

30. The first step of an effective telephonic conversation is:

(A) Asking questions

(B) Greeting the caller

(C) Ending the call

(D) Giving instructions

31. Which part of the email summarizes the main message?

(A) Subject line

(B) Signature

(C) CC field

(D) Greeting

28. व्यवसायिक मौखिक संचार में कौन सी रणनीति श्रोताओं को सबसे अधिक प्रभावित करती है?

(A) बिंदुओं को समझाने के लिए कहानियों और उदाहरणों का प्रयोग

(B) सभी आंकडो का एक ही लहजे में पढ़ना

(C) दृश्य साधनों से बचना

(D) बिना रूके लगातार बोलना

29. टेलीफोन वार्तालाप के दौरान व्यक्ति को चाहिए कि-

(A) जोर से चिल्लाए

(B) स्पष्ट और विनम्रता से बोले

(C) लगातार बोलता रहे

(D) सुनने से बचे

30. प्रभावी टेलीफोन वार्ता का पहला चरण है-

(A) प्रश्न पूछना

(B) कॉलर का अभिवादन करना

(C) कॉल समाप्त करना

(D) निर्देश देना

31. ई-मेल का कौन-सा भाग मुख्य संदेश का सार बताता है?

(A) विषय पंक्ति

(B) हस्ताक्षर

(C) सीसी फील्ड

(D) अभिवादन

32. The 'CC field in email stands for what?

(A) Central Copy

(B) Carbon Copy

(C) Corporate Communication

(D) Confirmed Contact

33. Which of the following best represents netiquette in email writing?

(A) Writing in all caps

(B) Avoiding slang and maintaining formality

(C) Ignoring reply threads

(D) For warding without consent

34. What is a virtual business meeting?

(A) A face-to-face interview

(B) An online meeting using digital tools

(C) A social gathering

(D) A group chat

35. Which social media platform is most used for professional networking?

(A) Instagram

(B) Tik Tok

(C) LinkedIn

(D) Snapchat

32. ई-मेल में 'CC' का क्या अर्थ है?

(A) केन्द्रीय प्रति

(B) कार्बन प्रति

(C) कॉर्पोरेट संचार

(D) पुष्टि किया गया संपर्क

33. ई-मेल लेखन में 'इंटरनेट शिष्टाचार' का सबसे अच्छा उदाहरण कौन-सा है?

(A) सभी अक्षरों को बड़े में लिखना

(B) अपशब्दों से बचना और औपचारिकता बनाये रखना

(C) उत्तर श्रृंखला को नजरअंदाज करना

(D) बिना अनुमति आगे भेजना

34. वर्चुअल व्यवसायिक बैठक क्या होती है?

(A) आमने-सामने साक्षात्कार

(B) डिजिटल उपकरणों द्वारा की गई ऑनलाइन बैठक

(C) सामाजिक मिलन

(D) समूह चैट

35. कौन सा सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पेशेवर नेटवर्किंग के लिए सबसे अधिक प्रयोग किया जाता है?

(A) इंस्टाग्राम

(B) टिकटॉक

(C) लिंक्डइन

(D) स्नैपचैट

Scanned with OKEN Scanner

36. What does "engagement" mean in social media marketing?

(A) Like, comments and shares from audience

(B) Company meetings

(C) Signing documents

(D) Advertising

36. सोशल मीडिया मार्केटिंग में 'एंगेजमेंट' का क्या अ

(A) दर्शकों की पसंद टिप्पणियाँ और साझा कर

(B) कंपनी बैठकें

(C) दस्तावेजों पर हस्ताक्षर

(D) विज्ञापन

37. What is phishing?

(A) A form of online fraud to steal data

(B) Sending resumes

(C) Online gaming

(D) File downloading

37. "फिशिंग" क्या है?

(A) डेटा चोरी करने की ऑनलाइन धोखाधड़ी

(B) रिज्यूमें भेजना

(C) ऑनलाइन खेल

(D) फाइल डाउनलोड करना

38. Which of the following is Not a correct email salutation?

(A) Dear Sir/Madam

(B) Hello Boss

(C) Respected Ma'am

(D) Dear Dr. sharma

38. निम्न में से कौन सा ईमेल अभिवादन सही नहीं है?

(A) प्रिय महोदय/महोदया

(B) हेलो बॉस

(C) आदरणीय मैडम

(D) प्रिय डॉ0 शर्मा

39. The platform Zoom is commonly used for what purpose?

(A) Online gaming

(B) Virtual meeting

(C) File storage

(D) Graphic designing

39. 'Zoom' प्लेटफॉर्म सामान्यतः किस उद्देश्य से प्रयोग किया जाता है?

(A) ऑनलाइन खेल

(B) वर्चुअल बैठके

(C) फाइल संग्रहण

(D) ग्राफिक डिजाइनिंग

Scanned with OKEN Scanner

40. What is the major benefit of social media in business?

(A) Wasting time

(B) Promoting products and brand awareness

(C) Private chatting

(D) None of these

41. What is the main purpose of using emoticons in outline communication?

(A) The express emotions clearly

(B) To replace all words

(C) To confuse the reader

(D) To make message longer

42. Four S's of communication are-

(A) Shortness, Simplicity, Strength Sincerity

(B) Simplicity, Speech, Scientific, Social

(C) Speech, Schooling, Spread, Simplicity

(D) None of the above

43. Organization Theory is written by-

(A) William scott

(B) Newman & Summer

(C) Matthew

(D) James

40. व्यवसाय में सोशल मीडिया का प्रमुख लाभ क्या है?

(A) समय की बर्बादी

(B) उत्पादों और ब्रांड की पहचान को बढ़ावा देना

(C) निजी बातचीत

(D) इनमें से कोई नहीं

41. ऑनलाइन संवाद में इमोटिकॉन का मुख्य उद्देश्य क्या होता है?

(A) भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करना

(B) सभी शब्दो को बदलना

(C) पाठक को भ्रमित करना

(D) संदेशो को लम्बा करना

42. संचार के चार 'S' कौन से है?

(A) संक्षिप्तता, सरलता, शक्ति, सत्यनिष्ठा

(B) सरलता, वाक-कला, वैज्ञानिकता, सामाजिकता

(C) भाषण, शिक्षा, प्रसार सरलता

(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

43. संगठन सिद्धान्त (Organization Theory) किसके द्वारा लिखा गया है?

(A) विलियम स्कॉट

(B) न्यूमैन और समर

(C) मैथ्यु

(D) जेम्स

Scanned with OKEN Scanner

44. Mock interviews mean:

(A) Actual interviews

(B) Factual interviews

(C) Practice interviews

(D) None of the these

45. Proper sequence of any interview is :

(A) Selection, screening and final

(B) Screening, selection and final

(C) Final, selection and screening

(D) All of the above

46. On the___it is possible to get immediate feed back.

(A) Letter

(B) E-mail

(C) Telephone

(D) Fax

47. Semantic barriers in communication arise due to -

(A) Ambiguity in message and wrong interpretation of words.

(B) Environmental noise

(C) Physical distance between sender and receiver

(D) Lack of time

44. 'मॉक इंटरव्यू' का अर्थ है?

(A) वास्तविक साक्षात्कार

(B) तथ्यात्मक साक्षात्कार

(C) अभ्यासी साक्षात्कार

(D) इनमें से कोई नहीं

45. किसी भी साक्षात्कार का सही क्रम क्या है?

(A) चयन, छँटाई और निर्णायक

(B) छँटाई, चयन और निर्णायक

(C) निर्णायक, चयन और छँटाई

(D) उपरोक्त सभी

46. किस माध्यम पर तुरन्त प्रक्रिया प्राप्त करना संभव है?

(A) पत्र

(B) ई-मेल

(C) टेलीफोन

(D) फैक्स

47. संचार में अर्थगत अवरोध किस कारण उत्पन्न होते है?

(A) संदेश की अस्पष्टता और शब्दों की गलत व्याख्या से

(B) पर्यावरणीय शोर से

(C) प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच दूरी से

(D) समय की कमी से

Scanned with OKEN Scanner

48. Which of the following is the most essential element of an effective complaint letter?

(A) Emotional tone

(B) Clear description of the problem and expected solution.

(C) Personal remarks about the recipient

(D) Use of complex vocabulary to sound formal.

49. Which of the following is a major risk of using social media for business communication

(A) Global reach

(B) Instant feedback

(C) Misinterpretation or brand reputation damage

(D) Cost reduction.

50. Which of the following emoticons is appropriate for closing a friendly yet professional email?

(A) Smiling face

(B) Sad face

(C) Face with tears of Joy

(D) Neutral face

48. निम्नलिखित में से एक प्रभावी शिकायत पत्र का सबसे आवश्यक तत्व कौन-सा है?

(A) भावनात्मक भाषा

(B) समस्या और अपेक्षित समाधान का स्पष्ट वर्णन

(C) प्राप्तकर्त्ता पर व्यक्तिगत टिप्पणी

(D) औपचारिक दिखने के लिए जटिल शब्दावली का प्रयोग

49. व्यवसायिक संचार में सोशल मीडिया के उपयोग का एक प्रमुख जोखिम कौन सा है?

(A) वैश्विक पहुँच

(B) तत्काल प्रक्रिया

(C) गलत व्याख्या या ब्रांड की छवि को नुकसान

(D) लागत में कमी

50. निम्नलिखित में से कौन-सा इमोटिकॉन एक मैत्रीपूर्ण परन्तु व्यवसायिक ईमेल को समाप्त करने के लिए उपयुक्त है?

(A) मुस्कुराता चेहरा

(B) उदास चेहरा

(C) खुशी के आँसुओं वाला चेहरा

(D) तटस्थ चेहरा