SET-4

Series S7PQR

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **331/7**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** हैं।* [ ]
- *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।*
- *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं।*
- ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।***
- *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।*
- *Please check that this question paper contains 19 printed pages.*
- *Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.*
- *Please check that this question paper contains 24 questions.*
- *Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.*
- *15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.*

सौंदर्य एवं स्वास्थ्य
BEAUTY AND WELLNESS

*निर्धारित समय : **3** घण्टे* — *अधिकतम अंक : **60***

*Time allowed : **3** hours* — *Maximum Marks : **60***

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में* ***दो*** *खण्डों में* ***24*** *प्रश्न हैं :* ***खण्ड क*** *और* ***खण्ड ख।***

(iii) ***खण्ड क*** *में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं, जबकि* ***खण्ड ख*** *में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।*

(iv) *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।*

(vi) ***खण्ड क :*** *वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***6*** *प्रश्न हैं।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

(vii) ***खण्ड ख*** *: विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***18*** *प्रश्न हैं।*

(b) *उम्मीदवार को* ***11*** *प्रश्न करने हैं।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** के उत्तर दीजिए। *4×1=4*

(i) एक वाक्य क्या है ?

(A) विचारों का एक समूह जो एक संपूर्ण अनुच्छेद बनाता है।

(B) शब्दों का एक समूह जो किसी संपूर्ण विचार या अर्थ का संचार करता है।

(C) नियमों का एक समूह जिसका हमें सही ढंग से लिखने के लिए पालन करना चाहिए।

(D) शब्दों का एक समूह जिसमें मूल विराम चिह्न होते हैं।

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of **24** questions, in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.*

(iii) ***Section A** has Objective Type Questions, whereas **Section B** contains Subjective Type Questions.*

(iv) *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A** : Objective Type Questions (30 marks) :*

(a) *This section has **6** questions.*

(b) *There is no negative marking.*

(c) *Do as per the instructions given.*

(d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B** : Subjective Type Questions (30 marks) :*

(a) *This section has **18** questions.*

(b) *A candidate has to do **11** questions.*

(c) *Do as per the instructions given.*

(d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION A

(Objective Type Questions) **(30 Marks)**

1. Answer any ***4*** out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) What is a sentence ?

(A) A group of ideas that form a complete paragraph.

(B) A group of words that communicates a complete thought or meaning.

(C) A set of rules that we must follow to write correctly.

(D) A set of words that contains basic punctuation marks.

(ii) "तनाव" शब्द को परिभाषित कीजिए।

(iii) क्लस्टर 'ए' व्यक्तित्व विकार उन व्यक्तियों या लोगों से संबंधित हैं जो स्वभाव से _____ होते हैं।

(A) संदिग्ध

(B) भावुक

(C) आवेगी

(D) चिंतित

(iv) आईसीटी का अर्थ है :

(A) इनोवेशन एंड कोऑर्डिनेशन टीम

(B) इंफॉर्मेशन एंड कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी

(C) इंटीग्रेटेड एंड क्लीयर टेक्नोलॉजी

(D) इंस्पायर्ड एंड क्रिएटिव टीम

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा स्प्रेडशीट का घटक ***नहीं*** है ?

(A) सेल

(B) वर्कशीट

(C) वर्कबुक

(D) वर्कएरिया

(vi) भारत सरकार की उस प्रमुख पहल का नाम बताइए जिसका उद्देश्य स्टार्ट-अप व्यवसायों के विकास के लिए एक पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण करना है।

(ii) Define the term "stress".

(iii) Cluster 'A' personality disorders are associated with individuals who are _____ in nature.

(A) Suspicious

(B) Emotional

(C) Impulsive

(D) Anxious

(iv) ICT stands for :

(A) Innovation and Coordination Team

(B) Information and Communication Technology

(C) Integrated and Clear Technology

(D) Inspired and Creative Team

(v) Which of the following is ***not*** a component of a spreadsheet ?

(A) Cell

(B) Worksheet

(C) Workbook

(D) Workarea

(vi) Name the flagship initiative of the Government of India that is intended to build an ecosystem for the growth of start-up businesses.

2. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) किस प्रकार की त्वचा को सबसे अधिक नमी (हाइड्रेशन) और तेल नियंत्रण (ऑयल कंट्रोल) दोनों की आवश्यकता होती है ?

(A) सामान्य (B) तैलीय

(C) मिश्रित (D) शुष्क

(ii) त्वचा के अंडरटोन से क्या तात्पर्य है ?

(A) त्वचा की मोटाई

(B) सतह के नीचे छिपी हुई रंगत

(C) तैलीयता

(D) त्वचा की बनावट

(iii) आर्द्र जलवायु के लिए किस प्रकार का फाउंडेशन सबसे उपयुक्त है ?

(A) क्रीम (B) पाउडर

(C) स्टिक (D) जैल

(iv) रंग वाले (कलर) कंसीलर आमतौर पर किस लिए उपयोग किए जाते हैं ?

(A) गालों की हड्डियों को उभारने के लिए

(B) त्वचा की अपूर्णता को सही करने के लिए

(C) फाउंडेशन को सेट करने के लिए

(D) मेकअप को सम्मिश्रित (ब्लेंड) करने में मदद करने के लिए

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा सामान्य मेकअप ब्रश ***नहीं*** है ?

(A) ब्लश (B) काबुकी

(C) फैन (D) स्पंज

(vi) ट्रांसलूसेंट पाउडर का मुख्य उपयोग क्या है ?

(A) मॉइस्चराइज़ करना (B) चमक बढ़ाना

(C) मेकअप सेट करना (D) एक्सफोलिऐट करना

(vii) स्मोकी आई मेकअप लुक किस पर निर्भर करता है ?

(A) तरल आईशैडो (B) काजल (कोल) पेंसिल आईलाइनर

(C) ब्रॉन्ज़र (D) मस्कारा

2. Answer any ***5*** out of the given ***7*** questions. *5×1=5*

(i) Which skin type most likely requires both hydration and oil control ?

(A) Normal (B) Oily

(C) Combination (D) Dry

(ii) What does the undertone of the skin mean ?

(A) Thickness of the skin

(B) Hidden hue beneath the surface

(C) Oiliness

(D) Skin texture

(iii) Which type of foundation is best suited for humid climates ?

(A) Cream (B) Powder

(C) Stick (D) Gel

(iv) Why are colour concealers generally used ?

(A) To highlight cheekbones

(B) To correct imperfections of the skin

(C) To set foundation

(D) To help blend makeup

(v) Which of the following is ***not*** a common makeup brush ?

(A) Blush (B) Kabuki

(C) Fan (D) Sponge

(vi) What is the main use of a translucent powder ?

(A) To moisturize (B) To add shine

(C) To set makeup (D) To exfoliate

(vii) On what does a smokey eye makeup look rely upon ?

(A) Liquid eyeshadow (B) Kohl pencil eyeliner

(C) Bronzer (D) Mascara

3. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए । *6×1=6*

(i) फेस पाउडर में कौन-सा घटक त्वचा को मैटिफाई (तेल और चमक रहित) करने में मदद करता है ?

(A) ऐलोवेरा (B) टैल्क

(C) ग्लिसरीन (D) विटामिन ई

(ii) 'पैच टेस्ट' से क्या सुनिश्चित होता है ?

(A) उत्पाद का रंग (B) त्वचा की प्रतिक्रिया

(C) त्वचा की बनावट (D) टिकाऊपन

(iii) 'कट क्रीज़' तकनीक किससे संबंधित है ?

(A) भौहें (B) होंठ

(C) आँखें (D) गाल

(iv) मेकअप लगाने से पहले आवश्यक प्रक्रिया क्या है ?

(A) स्टीमिंग (B) क्लींजिंग

(C) स्क्रबिंग (D) थ्रेडिंग

(v) 'डयूई फिनिश' शब्द का तात्पर्य किस प्रकार के मेकअप लुक से है ?

(A) चमकदार और नमीयुक्त

(B) मैट और शुष्क

(C) सफेद पाउडरी फिनिश (परिष्कृत)

(D) ग्लिटरी लुक (चमकीला रूप)

(vi) चेहरे की दरारें और रोमछिद्रों को भरने के लिए अधिकतर कौन-सा उत्पाद प्रयोग किया जाता है ?

(A) फाउंडेशन प्राइमर (B) लूज़ पाउडर

(C) ब्लशर (D) कंसीलर

(vii) पाउडर ब्लश लगाने के लिए आप कौन-सा ब्रश इस्तेमाल करना पसंद करेंगे ?

(A) फ्लैट (B) स्पूली

(C) एंगल्ड (कोणीय) (D) फैन

3. Answer any ***6*** out of the given **7** questions. *6×1=6*

(i) Which ingredient helps to mattify the skin in face powders ?

(A) Aloe vera (B) Talc

(C) Glycerine (D) Vitamin E

(ii) What does a 'patch test' check for ?

(A) Product colour (B) Skin reaction

(C) Skin texture (D) Durability

(iii) What is associated with the 'cut crease' technique ?

(A) Eyebrows (B) Lips

(C) Eyes (D) Cheeks

(iv) Which process is essential before applying makeup ?

(A) Steaming (B) Cleansing

(C) Scrubbing (D) Threading

(v) The term 'dewy finish' refers to which kind of makeup ?

(A) Shiny and moist

(B) Matte and dry

(C) Chalky finish

(D) Glittery look

(vi) Which product is mostly used to fill cracks and pores of the face ?

(A) Foundation primer (B) Loose powder

(C) Blusher (D) Concealer

(vii) Which brush would you prefer to use for applying powder blush ?

(A) Flat (B) Spoolie

(C) Angled (D) Fan

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) फेशियल स्टीमिंग किस स्थिति में ***नहीं*** दी जानी चाहिए ?

(A) सूजन की

(B) ब्लैकहैड्स की

(C) कसी हुई त्वचा की

(D) कोमल त्वचा की

(ii) गैल्वेनिक फेशियल ट्रीटमेन्ट का क्या लाभ है ?

(A) त्वचा को मॉइस्चराइज़ (नमीयुक्त) करने के लिए

(B) गहराई से सफाई और उत्पादों को त्वचा के अंदर पहुँचाने के लिए

(C) त्वचा पर कसाव लाने के लिए

(D) साइनसाइटिस को ठीक करने के लिए

(iii) एक्सफोलिएशन के ज्यादा इस्तेमाल से क्या होता है ?

(A) त्वचा कोमल होती है

(B) लालिमा और जलन होती है

(C) त्वचा चमकदार (ब्राइटर) होती है

(D) संक्रमण होता है

(iv) अल्ट्रासोनिक एक्सफोलिएशन के लिए कौन-सा उपकरण आवश्यक है ?

(A) स्टीमर

(B) स्पैचुला

(C) माइक्रो-नीडल

(D) ब्रश

(v) निम्नलिखित में से फेशियल मसाज के लिए क्या निषेध (वर्जित) है ?

(A) तैलीय त्वचा

(B) धूप से जली त्वचा (सनबर्न)

(C) खुले रोमछिद्र (पोर्स)

(D) निर्जलित त्वचा

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Facial steaming should ***not*** be given in case of :

(A) Swelling

(B) Blackheads

(C) Tightened skin

(D) Soft skin

(ii) What is the benefit of a Galvanic facial treatment ?

(A) To moisturize skin

(B) To deep cleanse and infuse products

(C) To tighten the skin

(D) To cure sinusitis

(iii) What happens due to the overuse of exfoliation ?

(A) Softer skin

(B) Redness and irritation

(C) Brighter skin

(D) Causes infection

(iv) Which tool is essential for ultrasonic exfoliation ?

(A) Steamer

(B) Spatula

(C) Micro-needle

(D) Brush

(v) Which of the following is a contraindication for a facial massage ?

(A) Oily skin

(B) Sunburn

(C) Open pores

(D) Dehydrated skin

(vi) तैलीय त्वचा के लिए सबसे उपयुक्त मास्क कौन-सा है ?

(A) क्रीम (B) क्ले

(C) शीट (D) जैल

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) सैलून में अपॉइंटमेंट के टकराव से बचने के लिए कौन-से रिकॉर्ड सहायक होते हैं ?

(A) स्टॉक शीट

(B) अपॉइंटमेंट रजिस्टर

(C) उपस्थिति शीट

(D) फ़ीडबैक फॉर्म

(ii) एक रिसेप्शनिस्ट को प्राथमिक रूप से क्लाइंट्स (ग्राहकों) का स्वागत कैसे करना चाहिए ?

(A) उनके साथ हाथ मिलाकर

(B) मुस्कान और विनम्र शब्दों के साथ

(C) शांति के साथ

(D) एक लिखित नोट के साथ

(iii) क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान के लिए रिसेप्शनिस्ट को क्या करना चाहिए ?

(A) क्रेडिट कार्ड नम्बर नोट करें

(B) क्रेडिट कार्ड की जानकारी ईमेल के माध्यम से भेजें

(C) ग्राहक से अपना पिन (PIN) दर्ज करने को कहें

(D) अतिरिक्त शुल्क माँगें

(iv) ग्राहक से प्रतिक्रिया लेने का सरल और सबसे त्वरित तरीका क्या है ?

(A) प्रोत्साहन देकर

(B) गूगल फॉर्म के माध्यम से

(C) QR कोड के माध्यम से

(D) चैकआउट के समय व्यक्तिगत रूप से

(vi) Which type of mask is best for oily skin ?

(A) Cream (B) Clay

(C) Sheet (D) Gel

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Which records are helpful to avoid salon appointment clashes ?

(A) Stock sheet

(B) Appointment register

(C) Attendance sheet

(D) Feedback form

(ii) How should a receptionist primarily greet clients ?

(A) By shaking hands with them

(B) With a smile and polite words

(C) With silence

(D) With a written note

(iii) For payment via credit card, what should a receptionist do ?

(A) Note down the credit card number

(B) Send credit card details via email

(C) Ask the customer to enter their PIN

(D) Ask for extra charges

(iv) What is the simplest and most prompt way to take feedback from a client ?

(A) By giving incentives

(B) Through Google Forms

(C) Through QR codes

(D) In person at the time of checkout

(v) 'वाक-इन क्लाइंट' किसे कहा जाता है ?

(A) जो बिना पूर्व अपॉइंटमेंट लिए आता है

(B) एक स्थायी सदस्य

(C) एक विक्रेता

(D) स्टाफ का एक सदस्य

(vi) सैलून का कौन-सा क्षेत्र सामान्यत: ग्राहक के लिए पहला संपर्क बिंदु होता है ?

(A) प्रतीक्षा कक्ष (B) सेवा क्षेत्र

(C) रिसेप्शन (D) खुदरा (रिटेल) क्षेत्र

6. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) अच्छी ग्रूमिंग का क्या फायदा है ?

(A) सहकर्मियों को प्रभावित करना

(B) व्यक्ति का परिश्रमी होना चित्रित करता है

(C) व्यक्ति को बहुत सजग बनाता है

(D) आत्मविश्वास बढ़ाता है

(ii) निम्नलिखित में से कौन-सा व्यावसायिक शिष्टाचार ***नहीं*** है ?

(A) ग्राहकों का अभिवादन करना

(B) ग्राहकों को अनदेखा करना

(C) सक्रिय रूप से सुनना

(D) विनम्रता से बात करना

(iii) अच्छी तरह से रखी हुई यूनिफॉर्म संकेत है :

(A) अनौपचारिकता का

(B) व्यावसायिकता का

(C) स्वच्छता का

(D) आधुनिकता (ट्रेंडिनेस) का

(iv) सकारात्मक प्रभाव बनाने वाला सबसे अच्छा रवैया क्या है ?

(A) रक्षात्मक होना

(B) सहायक होना

(C) उदासीन होना

(D) आक्रामक होना

(v) Who is known as a 'walk-in client' ?

(A) One who comes without a prior appointment

(B) A permanent member

(C) A vendor

(D) A staff member

(vi) Which area of a salon is usually the first point of contact for a client ?

(A) Waiting area (B) Service area

(C) Reception (D) Retail area

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) What is the benefit of good grooming ?

(A) Impresses colleagues

(B) Depicts that a person is hardworking

(C) Makes a person very cautious

(D) Builds self-confidence

(ii) Which of the following is ***not*** a professional etiquette ?

(A) Greeting clients

(B) Ignoring clients

(C) Actively listening

(D) Speaking politely

(iii) A well-maintained uniform is a sign of :

(A) Casualness

(B) Professionalism

(C) Neatness

(D) Trendiness

(iv) What is the best way to create a positive impression ?

(A) Being defensive

(B) Being supportive

(C) Being indifferent

(D) Being aggressive

(v) क्लाइंट की शिकायत को संभालने के लिए क्या करना चाहिए ?

(A) बहस करें

(B) इसे अनदेखा करें

(C) ध्यान से सुनें और समाधान करें

(D) समरूप उदाहरण दें

(vi) स्वच्छ कार्य वातावरण का क्या प्रभाव होता है ?

(A) इससे स्वास्थ्य संबंधी खतरे बढ़ जाते हैं।

(B) इससे व्यावसायिक छवि पर सकारात्मक असर होता है।

(C) इससे असुविधा होती है।

(D) इससे उपकरण खराब हो जाते हैं।

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

*रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए।* *3×2=6*

7. "संचार" शब्द से आप क्या समझते हैं ?

8. बृहत् पाँच कारक (बिग फाइव फैक्टर) मॉडल से संबंधित व्यक्ति के व्यक्तित्व के किन्हीं चार मानदंडों की व्याख्या कीजिए।

9. आईसीटी में डेटा सॉर्टिंग क्या है ?

10. उद्यमिता में कोई दो पर्यावरणीय बाधाएँ बताइए।

11. यूएनईपी के अनुसार "ग्रीन जॉब्स" शब्द को परिभाषित कीजिए।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×2=6*

12. मेकअप शुरू करने से पहले बरती जाने वाली दो सावधानियों को सूचीबद्ध कीजिए।

13. एक मेकअप आर्टिस्ट ग्राहक के लिए सही फाउंडेशन शेड कैसे सुनिश्चित कर सकता है ?

14. गैल्वेनिक फेशियल ट्रीटमेन्ट के दो लाभ बताइए।

15. एक सैलून रिसेप्शनिस्ट की दो महत्त्वपूर्ण जिम्मेदारियों का उल्लेख कीजिए।

16. कार्यस्थल पर व्यावसायिकता बढ़ाने वाली दो ग्रूमिंग आदतों का वर्णन कीजिए।

(v) What should be done to handle a client's complaint ?

(A) Argue

(B) Ignore it

(C) Listen carefully and resolve it

(D) Give similar examples

(vi) What is the impact of a clean work environment ?

(A) It raises health hazards.

(B) It creates a positive professional impression.

(C) It leads to discomfort.

(D) It causes equipment to malfunction.

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(30 Marks)**

*Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills. Answer each question in 20 – 30 words.* *3×2=6*

7. What do you understand by the term "communication" ?

8. Explain any four parameters of an individual's personality related to the Big Five Factor Model.

9. What is data sorting in ICT ?

10. State any two environmental barriers to entrepreneurship.

11. Define the term "green jobs" according to the UNEP.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. List two precautions to be taken before starting a makeup application.

13. How can a makeup artist ensure the right foundation shade for a client ?

14. State two advantages of a Galvanic facial treatment.

15. Mention two important responsibilities of a salon receptionist.

16. Describe two grooming habits that enhance workplace professionalism.

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *2×3=6*

17. एक बेसिक फेशियल क्लीनअप में शामिल तीन चरणों की व्याख्या कीजिए।

18. अपॉइंटमेंट संभालते समय रिसेप्शनिस्ट के सामने आने वाली तीन चुनौतियाँ और उनके समाधान बताइए।

19. कार्यस्थल पर ग्राहक का विश्वास बनाने के तीन तरीकों को सूचीबद्ध कीजिए।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×4=12*

20. अंडाकार चेहरे के लिए कॉन्टूरिंग और हाइलाइटिंग की चरणबद्ध प्रक्रिया समझाइए।

21. आँखों के मेकअप में होने वाली चार सामान्य ग़लतियों का वर्णन कीजिए और उनसे बचने के तरीके बताइए।

22. अल्ट्रासोनिक एक्सफोलिएशन की पूरी प्रक्रिया सुरक्षा उपायों सहित समझाइए।

23. सैलून के रिसेप्शन पर ग्राहक के डेटा को सुरक्षित और नैतिक रूप से संभालने की प्रक्रिया लिखिए।

24. यदि कोई ग्राहक सेवा से असंतुष्ट है और शिकायत करता है, तो इस स्थिति को आप कैसे संभालेंगे ? इस प्रक्रिया को चार चरणों में समझाइए।

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. Explain three steps involved in a basic facial cleanup.

18. What are the three challenges a receptionist may face while handling appointments and how can they be overcome ?

19. List three ways to build client trust in the workplace.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. Explain the step-by-step process of contouring and highlighting for an oval face.

21. Describe four common mistakes in eye makeup and ways to avoid them.

22. Explain the complete procedure of ultrasonic exfoliation, including safety measures.

23. Write down the procedure for handling client data securely and ethically at the salon reception.

24. If a client is unhappy with the service and complains, how will you handle this situation ? Explain the process in four steps.