



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.

नोट / NOTE :

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** हैं।
Please check that this question paper contains **19** printed pages.
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
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.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं।
Please check that this question paper contains **24** questions.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.
- 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।
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. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर दीजिए।

4×1=4

- (i) संप्रेषण (Communication) क्या है ?
- (ii) “राजू ने एक परियोजना बहुत अच्छी तरह से की। अब वह अपने कार्य पर प्रतिक्रिया और सुझाव एकत्र कर रहा है।” राजू की यह क्रिया किस बात को दर्शाती है ?
 - (A) आत्म-जागरूकता
 - (B) जिम्मेदारी
 - (C) समय प्रबंधन
 - (D) अनुकूलनशीलता

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. $4 \times 1 = 4$
- (i) What is Communication ?
 - (ii) “Raju did a project very well. Now he is collecting feedback and insights into his work.” This action of Raju indicates :
 - (A) Self-awareness
 - (B) Responsibility
 - (C) Time Management
 - (D) Adaptability

(iii) “न्यूरोटिसिज़्म” (Neuroticism) शब्द से आप क्या समझते हैं ?

(iv) _____ एक आयताकार बॉक्स होता है, जहाँ पंक्ति और कॉलम मिलते हैं।

- (A) बॉक्स
- (B) सेल
- (C) नाम बॉक्स
- (D) रेखा

(v) प्रतिक्रिया (फीडबैक) बातचीत में _____ महत्वपूर्ण है।

- (A) दूर रहना
- (B) खुले दिमाग से रहना
- (C) बन्द रहना
- (D) चुप रहना

(vi) शहरी उत्पादकों (Urban growers) की दो भूमिकाएँ लिखिए।

2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

(i) दोपहर तक सबसे अधिक चमकदार दिखने वाली त्वचा कौन-सी होती है ?

- (A) सामान्य
- (B) तैलीय
- (C) संवेदनशील
- (D) शुष्क

(ii) पीच कलर के करेक्टर के उपयोग से कौन-सी स्थिति छिप जाती है ?

- (A) लालिमा
- (B) हल्की त्वचा पर डार्क सर्कल
- (C) झाइयाँ
- (D) दाग

(iii) फोटोग्राफी और ब्राइडल मेकअप के लिए कौन-सा फाउंडेशन उपयुक्त होता है ?

- (A) मैट मूस
- (B) एयरब्रश
- (C) पाउडर
- (D) टिटेड मॉइस्चराइजर

- (iii) What do you understand by the term “Neuroticism” ?
- (iv) A _____ is a rectangle-shaped box, where the rows and columns meet.
- (A) Box
 - (B) Cell
 - (C) Name box
 - (D) Line
- (v) It is important to stay _____ in a feedback conversation.
- (A) away
 - (B) open-minded
 - (C) closed
 - (D) quiet
- (vi) Write two roles of Urban growers.

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

5×1=5

- (i) Which skin type is most likely to appear shiny by midday ?
- (A) Normal
 - (B) Oily
 - (C) Sensitive
 - (D) Dry
- (ii) Which condition is concealed with the use of peach colour corrector ?
- (A) Redness
 - (B) Dark circles on light skin
 - (C) Freckles
 - (D) Blemishes
- (iii) Which type of foundation is recommended for photographs and bridal makeup ?
- (A) Matte mousse
 - (B) Airbrush
 - (C) Powder
 - (D) Tinted moisturizer

- (iv) स्टिपलिंग ब्रश का उपयोग किसके लिए किया जाता है ?
- (A) फाउंडेशन ब्लेंड करने के लिए
(B) मस्कारा लगाने के लिए
(C) भौंहें संवारने के लिए
(D) एक्सफोलिएशन के लिए
- (v) मेकअप रूटीन में मॉइस्चराइजर लगाने के बाद अगला चरण कौन-सा है ?
- (A) फाउंडेशन का अनुप्रयोग (B) प्राइमर का अनुप्रयोग
(C) कंसीलर का अनुप्रयोग (D) ब्लशर का अनुप्रयोग
- (vi) नाक के बहुत पास ब्लश लगाने से क्या प्रभाव हो सकता है ?
- (A) प्राकृतिक लुक देता है (B) लालिमा देता है
(C) चेहरा चौड़ा दिखाता है (D) गाल उठे हुए लगते हैं
- (vii) ट्रांसलूसेंट (पारभासी) पाउडर का मुख्य उद्देश्य क्या है ?
- (A) कवरेज बढ़ाना (B) मेकअप सेट करना
(C) मॉइस्चराइज करना (D) मेकअप हटाना

3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 के उत्तर दीजिए ।

6×1=6

- (i) निम्नलिखित में से किसे आई मेकअप उत्पाद **नहीं** माना जाता है ?
- (A) मस्कारा (B) आई लाइनर
(C) ब्रॉन्जर (D) आई शैडो
- (ii) मेकअप में ऐंगल्ड (कोणीय) ब्रश का उपयोग किसके लिए होता है ?
- (A) पलकों को घुमाने के लिए (B) चेहरे को कंटूर करने के लिए
(C) भौंहें भरने के लिए (D) प्राइमर लगाने के लिए
- (iii) संवेदनशील/एलर्जिक त्वचा पर किस प्रकार का फाउंडेशन इस्तेमाल किया जा सकता है ?
- (A) स्टिक फाउंडेशन (B) कॉम्पैक्ट फाउंडेशन
(C) मिनरल फाउंडेशन (D) शीयर फाउंडेशन

- (iv) What is the use of a stippling brush ?
- (A) For blending foundation
 - (B) For applying mascara
 - (C) For combing brows
 - (D) For exfoliation
- (v) Which step comes right after applying moisturizer in a makeup routine ?
- (A) Application of foundation
 - (B) Application of primer
 - (C) Application of concealer
 - (D) Application of blusher
- (vi) What will be the effect of applying blush too close to the nose ?
- (A) Gives natural effect
 - (B) Gives flushed look
 - (C) Face appears wider
 - (D) Lifted cheek bones
- (vii) What is the main purpose of translucent powder ?
- (A) To add coverage
 - (B) To set makeup
 - (C) To moisturize
 - (D) To remove makeup

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

6×1=6

- (i) Which of these is **not** considered an eye makeup product ?
- (A) Mascara
 - (B) Eye liner
 - (C) Bronzer
 - (D) Eye shadow
- (ii) What is the use of an angled brush in makeup ?
- (A) To curl lashes
 - (B) To contour face
 - (C) To fill brows
 - (D) To apply primer
- (iii) Which type of foundation can be used for sensitive/allergic skin ?
- (A) Stick foundation
 - (B) Compact foundation
 - (C) Mineral foundation
 - (D) Sheer foundation

(iv) निम्नलिखित में से कौन कंटूरिंग (रूपरेखा) को सर्वोत्तम रूप से परिभाषित करता है ?

- (A) चमक लाना
- (B) चेहरे की विशेषताओं को परिभाषित करता है
- (C) त्वचा को एक्सफोलिएट करना
- (D) मॉइस्चराइज करना

(v) ये रंग प्रदान करने के लिए मोम, तेल और रंजक से बने होते हैं।

- (A) मस्कारा
- (B) आई शैडो
- (C) कंसीलर
- (D) हाईलाइटर

(vi) ब्यूटी ब्लेंडर का क्या लाभ है ?

- (A) मेकअप हटाना
- (B) स्मूद ब्लेंडिंग सुनिश्चित करना
- (C) चमक लाना
- (D) भौंहों को सही आकार देना

(vii) कौन-सा मेकअप उत्पाद लुक को लंबे समय तक दिखाए रखने में सहायक है ?

- (A) सेटिंग स्प्रे
- (B) लिप बाम
- (C) हाईलाइटर
- (D) मस्कारा

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा फेशियल स्टीमिंग (चेहरे पर भाप) लेने से मिलने वाला लाभ नहीं है ?

- (A) पोर्स खोलना
- (B) चेहरे की सुंदरता में निखार
- (C) ब्लैकहेड्स बढ़ाना
- (D) त्वचा को मुलायम बनाना

- (iv) Which of the following best defines contouring ?
- (A) Adds shine
 - (B) Defines facial features
 - (C) Exfoliates skin
 - (D) Moisturizes
- (v) These are made of wax, oils and pigments to provide the colour.
- (A) Mascara
 - (B) Eye shadow
 - (C) Concealer
 - (D) Highlighter
- (vi) What is the benefit of using a Beauty Blender ?
- (A) Removes makeup
 - (B) Ensures seamless blending
 - (C) Adds shimmer
 - (D) Defines brows
- (vii) Which makeup product helps lock in the entire look for a longer duration ?
- (A) Setting spray
 - (B) Lip balm
 - (C) Highlighter
 - (D) Mascara

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

$5 \times 1 = 5$

- (i) Which is **not** a benefit of facial steaming ?
- (A) Opens pores
 - (B) Enhances facial beauty
 - (C) Increases blackheads
 - (D) Softens skin

- (ii) अधिकतर क्ले मास्क में मुख्य घटक क्या होता है ?
- (A) केओलिन
 - (B) ऑलिव ऑयल
 - (C) ऐलोवेरा
 - (D) शहद
- (iii) प्रत्येक फेशियल सेवा के बाद किस उपकरण को डिसइन्फेक्ट करना आवश्यक है ?
- (A) कॉटन पैड
 - (B) तौलिया
 - (C) स्पैटुला
 - (D) मेकअप ब्रश
- (iv) एक्सफोलिएटर के अत्यधिक उपयोग से क्या परिणाम हो सकता है ?
- (A) चमकदार त्वचा
 - (B) जलन और लालिमा
 - (C) हाइड्रेशन
 - (D) पोर्स का टाइट होना
- (v) गैल्वेनिक फेशियल ट्रीटमेन्ट किसमें सहायक है ?
- (A) सीरम को त्वचा में समाहित करने में
 - (B) टैनिंग हटाने में
 - (C) मेकअप हटाने में
 - (D) बाल झड़ना कम करने में
- (vi) निर्जलित त्वचा के लिए सबसे उपयुक्त मास्क कौन-सा है ?
- (A) पील-ऑफ
 - (B) क्रीम
 - (C) क्ले
 - (D) चारकोल

- (ii) The main ingredient in most clay masks is :
- (A) Kaolin
 - (B) Olive oil
 - (C) Aloe vera
 - (D) Honey
- (iii) Which tool should be disinfected after every facial service ?
- (A) Cotton pad
 - (B) Towel
 - (C) Spatula
 - (D) Makeup brush
- (iv) What can result from excessive use of exfoliators ?
- (A) Glowing skin
 - (B) Irritation and Redness
 - (C) Hydration
 - (D) Tightening pores
- (v) How is Galvanic facial treatment helpful ?
- (A) For infusing serums
 - (B) For removal of tanning
 - (C) For removing makeup
 - (D) For reducing hairfall
- (vi) Which mask is most suitable for dehydrated skin ?
- (A) Peel-off
 - (B) Cream
 - (C) Clay
 - (D) Charcoal

5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) जब कोई ग्राहक सैलून में प्रवेश करता है, तो पहला कदम क्या होना चाहिए ?
- (A) फीडबैक माँगना
 - (B) स्वागत करना और अपॉइंटमेंट जाँचना
 - (C) सेवाएँ प्रस्तावित करना
 - (D) बिल देना
- (ii) सैलून बुकिंग के लिए उपयोग किया जाने वाला डिजिटल टूल कौन-सा है ?
- (A) लेजर (खाता-बही)
 - (B) अपॉइंटमेंट ऐप
 - (C) स्टॉक रजिस्टर
 - (D) मार्केटिंग ऐप
- (iii) ग्राहक की सेवा हिस्ट्री को ट्रैक करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है ?
- (A) अपॉइंटमेंट रजिस्टर द्वारा
 - (B) सर्विस कार्ड द्वारा
 - (C) कैश बुक द्वारा
 - (D) उपस्थिति शीट द्वारा
- (iv) यदि कोई ग्राहक अपॉइंटमेंट के लिए देर से आता है, तो रिसेप्शनिस्ट को क्या करना चाहिए ?
- (A) सेवा रद्द करे
 - (B) समायोजित करने का प्रयास करे
 - (C) ग्राहक को नजरअंदाज करे
 - (D) अतिरिक्त शुल्क ले
- (v) एक रिसेप्शनिस्ट में सबसे महत्वपूर्ण गुण कौन-सा होना चाहिए ?
- (A) सख्ती
 - (B) संचार कौशल
 - (C) मेकअप कौशल
 - (D) कलात्मक प्रतिभा

5. Answer any **5** out of the given **6** questions.

5×1=5

- (i) What is the first step to be taken when a client enters the Salon ?
 - (A) Ask for feedback
 - (B) Greet and check appointment
 - (C) Offer services
 - (D) Provide bill
- (ii) Which digital tool is used for Salon Bookings ?
 - (A) Ledger
 - (B) Appointment App
 - (C) Stock Register
 - (D) Marketing App
- (iii) What is the best way to track a customer's service history ?
 - (A) Through Appointment Register
 - (B) Through Service Card
 - (C) Through Cash Book
 - (D) Through Attendance Sheet
- (iv) What should a receptionist do if a client arrives late for an appointment ?
 - (A) Cancel the service
 - (B) Try to accommodate
 - (C) Ignore the client
 - (D) Charge extra
- (v) What is the most important quality a receptionist should have ?
 - (A) Strictness
 - (B) Communication skills
 - (C) Makeup skills
 - (D) Artistic talent

(vi) गोपनीय ग्राहक जानकारी को कैसे सँभालना चाहिए ?

- (A) स्टाफ के साथ साझा करना
- (B) सुरक्षित रखना
- (C) उच्च अधिकारियों से चर्चा करना
- (D) क्लाइंट की सहमति के बिना खुलासा करना

6. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

(i) किसी नए ग्राहक पर सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए क्या जरूरी है ?

- (A) तेज़ बोलना
- (B) गर्मजोशी से अभिवादन करना
- (C) फोन का अधिकतम उपयोग करना
- (D) अनदेखा करना

(ii) निम्नलिखित में से कौन-सा सैलून में अव्यावसायिक व्यवहार है ?

- (A) फैशनेबल कपड़े पहनना
- (B) कठोर भाषा का प्रयोग करना
- (C) ग्राहक से प्राप्त जानकारी को दोहराना
- (D) ध्यान से सुनना

(iii) साफ और छोटे नाखून रखना क्यों आवश्यक होता है ?

- (A) स्वच्छता के लिए
- (B) फैशन के लिए
- (C) पैसे की बचत के लिए
- (D) प्रगति के लिए

(iv) सुव्यवस्थित कार्य डेस्क से क्या लाभ होता है ?

- (A) सेवा धीमी हो जाती है
- (B) कार्यक्षमता में सुधार होता है
- (C) काम से संबंधित चोटों से बचने में मदद करता है
- (D) भ्रम पैदा करता है

- (vi) How should confidential customer information be handled ?
- (A) Shared with staff
 - (B) Kept secured
 - (C) Discuss with higher authorities
 - (D) Disclosed without client's consent

6. Answer any **5** out of the given **6** questions.

5×1=5

- (i) What builds a positive impression on a new client ?
- (A) Talking loudly
 - (B) Warm greeting
 - (C) Maximum use of phone
 - (D) Ignorance
- (ii) Which of the following is an unprofessional behaviour in a Salon ?
- (A) Wearing trendy clothes
 - (B) Using harsh language
 - (C) Repeating information gathered from client
 - (D) Listening carefully
- (iii) Clean and short nails are important for :
- (A) Hygiene
 - (B) Fashion
 - (C) Saving money
 - (D) Progress
- (iv) A well organised work desk helps to :
- (A) Slow down service
 - (B) Improves efficiency
 - (C) Avoid work-related injuries
 - (D) Creates confusion

- (v) इनमें से कौन-सी क्रिया ग्राहक के विश्वास को नुकसान पहुँचा सकती है ?
- (A) ध्यान से सुनना (B) वादे निभाना
(C) गोपनीयता तोड़ना (D) नियमित फॉलो-अप लेना
- (vi) ग्राहक से बातचीत में व्यावसायिकता कैसे दर्शाई जाती है ?
- (A) व्यक्तिगत फोन का उपयोग करके (B) त्वरित संवाद करके
(C) गॉसिप करके (D) उत्तर में देरी करके

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. ध्यानपूर्वक सुनना क्यों महत्वपूर्ण है ? इसके कोई चार कारण बताइए।
8. किसी व्यक्ति को अपने लक्ष्य कैसे निर्धारित करने चाहिए ? किसी व्यक्ति के लिए लक्ष्य निर्धारण क्यों महत्वपूर्ण होता है ?
9. स्प्रेडशीट की एक सेल में डेटा संपादित करने की किन्हीं दो विधियों को संक्षेप में समझाइए।
10. किसी उद्यमी को प्रेरित करने वाले चार गुण कौन-से हैं ?
11. जैविक खेती को परिभाषित कीजिए। जैविक खेती के दो लाभ लिखिए।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।

3×2=6

12. मेकअप उत्पादों से एलर्जी की प्रतिक्रिया के दो लक्षण बताइए।
13. एक अच्छे मेकअप रिमूवर की दो विशेषताएँ लिखिए।
14. एक ग्राहक को अल्ट्रासोनिक एक्सफोलिएशन के लिए क्यों सुझाव नहीं दिया जाता ? इसके दो कारण बताइए।
15. रिसेप्शन पर सही ग्राहक रिकॉर्ड बनाए रखने के दो कारण बताइए।
16. कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव बनाए रखने में मदद करने वाली दो आदतें बताइए।

- (v) Which of these actions can damage a client's trust ?
(A) Listening carefully (B) Fulfilling promises
(C) Breaking confidentiality (D) Regular follow-ups
- (vi) What reflects professionalism during client interaction ?
(A) Use of personal phone (B) Prompt communication
(C) Gossiping (D) Delayed response

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. State any four reasons why listening attentively is important.
8. How should one set their goals ? Why is goal-setting important for an individual ?
9. Briefly explain any two methods to edit data in a cell of a spreadsheet.
10. What are the four qualities that motivate an entrepreneur ?
11. Define organic farming. List two advantages of organic farming.

Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.

3×2=6

12. Mention two signs of an allergic reaction from makeup products.
13. State two features of a good makeup remover.
14. Give two reasons why a client may not be advised for ultrasonic exfoliation.
15. Give two reasons for maintaining accurate client records at the reception.
16. Enlist two habits that help maintain a positive impression at the workplace.

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

2×3=6

17. फेशियल ट्रीटमेन्ट से पहले त्वचा की तैयारी के तीन महत्वपूर्ण चरण समझाइए।
18. रिसेप्शन पर ग्राहक शिकायतों को सँभालने के तीन सर्वोत्तम तरीके क्या हैं ?
19. सैलून वातावरण में व्यावसायिक (प्रोफेशनल) व्यवहार दिखाने के तीन तरीके बताइए।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।

3×4=12

20. ब्राइडल मेकअप की चरणबद्ध प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
21. विभिन्न आँखों के आकार के अनुसार आई मेकअप चुनने के चार कारकों को समझाइए।
22. फेशियल उपकरणों के सुरक्षित उपयोग और देखभाल के लिए संपूर्ण प्रक्रिया लिखिए।
23. एक रिसेप्शनिस्ट टीम संचार को प्रभावी बनाने में कैसे योगदान दे सकती है ?
24. यदि कोई ग्राहक आफ्टर-केयर निर्देशों का पालन नहीं करता, तो एक प्रोफेशनल को उसे कैसे सँभालना चाहिए ? इसे चार चरणों में समझाइए।

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

2×3=6

- 17.** Explain three important steps in preparing the skin before facial treatment.
- 18.** What are the three best practices for handling client's complaints at the reception ?
- 19.** Describe three ways to show professional behaviour in a Salon environment.

Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each.

3×4=12

- 20.** Describe the step-by-step procedure for bridal makeup application.
- 21.** Explain four factors to be considered, when selecting eye makeup for different eye shapes.
- 22.** Write the complete protocol for safe use and aftercare of facial equipment.
- 23.** Describe four ways in which a receptionist can contribute to effective team communication.
- 24.** How should a professional handle a client who refuses to follow aftercare instructions ? Explain in four steps.

