

**Model Paper "Telephonic Techniques & Skills" Ist Semester
Office Management Assistant (1 Year Course)
For Annual Examination 2019 & Onward
(Theory)**

Total Time 02:00 Hours

Total Marks:30

Section- I

Q.1

Write the short answer of the following questions. (10x2)=20

1. What are the best ways to put callers on hold? کالر کو Hold پر رکھنے کا سب سے اچھا طریقہ کیا ہے؟
2. Write down the phrase for Placing the call on hold? کسی کال کو Hold پر رکھنے کیلئے کون سا جملہ بولا جاتا ہے؟
3. Write down the process of dealing with rude and aggressive caller? rude اور aggressive کالر کو کیسے ہینڈل کرتے ہیں۔
4. What common mistakes do many people make when putting callers on hold? کسی کال کو Hold کرتے ہوئے لوگ عام طور پر کون سی عام غلطیاں کرتے ہیں۔
5. Write down the phrase while booking a reservation at restaurant? ریسٹورانٹ میں بکنگ کے لیے کون سا جملہ بولا جاتا ہے؟
6. Write down the phrase while post pone the appointment? کسی Appointment کو Post pone کے لیے کون سا جملہ بولا جاتا ہے؟
7. Write down the phrase while confirming the appointment? کسی Appointment کو Confirm کرنے کیلئے کون سا جملہ بولا جاتا ہے۔ تحریر کریں؟
8. Write down the phrase while air travel booking? air travel booking کرتے ہوئے کون سا جملہ بولا جاتا ہے۔ تحریر کریں؟
9. Write down the phrase while booking room at hotel? Hotel میں روم کی بکنگ کرتے ہوئے کون سا جملہ بولا جاتا ہے
10. Write down the phrase while taking a message from caller? Cailer سے Message لینے کیلئے کون سا جملہ بولا جاتا ہے؟

Section-II

Q.1 Attempt any two (2) questions in detail.

(2x5)=10

1. Write down the process of making an appointment of visitor with your Manager in office. کسی visitor کی اپنے Manager سے Appointment آرینج کرنے کا طریقہ تحریر کریں۔
2. List four things you should avoid doing while talking on the telephone? ٹیلی فون پر بات کرتے ہوئے آپ کو کن چیزوں کو نظر انداز کرنا چاہیے۔ چار چیزوں کے نام لکھیں؟
3. if you have dialled wrong number how will you apologize. Write in detail? آپ نے ایک غلط نمبر Dial کیا ہے۔ آپ کیسے معافی مانگیں۔ تفصیل سے لکھیں۔