

0554

8

(e) Types of Salespersons

सेल्सपर्सन के प्रकार

(f) Importance of Demonstration in Personal Selling Process

व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया में प्रदर्शन का महत्व

(11/5/22 Eve)

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 0554

A

Unique Paper Code : 52413604\_OC

Name of the Paper : Personal Selling and Salesmanship

Name of the Course : B.Com. P CBCS

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

**Instructions for Candidates**

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Please attempt any **FIVE** questions out of the **six** questions given below.
3. All questions carry equal marks.

**छात्रों के लिए निर्देश**

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. कृपया नीचे दिए गए छह प्रश्नों में से किन्हीं पांच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
3. सभी प्रश्नों के समान अंक हैं।

1. A young salesman was finally admitted to the office of the President of a reputed company, who said, "Young Man, you should feel flattered that I allowed you to come in here. I refused to meet five salesmen today". "I know" replied the young salesman. "I was all five of them".

अंततः एक युवा सेल्समैन को एक प्रतिष्ठित कंपनी के अध्यक्ष के दफ्तर में अंदर जाने की अनुमति मिल गई, जिन्होंने उससे कहा, "नौजवान, तुम्हें खुश होना चाहिए कि मैंने तुम्हें यहां अंदर आने दिया है। मैंने आज पांच सेल्समैन से मिलने से मना कर दिया।" मुझे पता है "युवा सेल्समैन ने उत्तर दिया।" वे सभी पाँचों सेल्समैन में ही था।

- (i) What quality of a salesman has been highlighted above? (5)

एक सेल्समैन के कौन-कौन से गुण ऊपर उजागर किए गए हैं ?

- (ii) Explain the other qualities of a successful salesman. (10)

एक सफल सेल्समैन के अन्य गुणों की व्याख्या कीजिए।

OR

“एक विक्रेता के लिए अभिप्रेरणा सिद्धांतों को समझना बहुत ज़रूरी होता है”। क्या आप सहमत हैं? यदि हां, तो क्यों ? मैस्लो के आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धांत तथा व्यक्तिगत बिक्री में इसकी प्रयोज्यता से संबंधित सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए।

6. Write short notes: (on any three) (3×5)

संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए : (कोई तीन)

- (a) Techniques for Making Selling an Attractive Career

बिक्री/मार्केटिंग को एक आकर्षक करियर बनाने की तकनीकें

- (b) Sales Manual and Order Book

बिक्री मैनुअल और ऑर्डर बुक

- (c) Ethical Aspects of Selling

बिक्री के नैतिक पहलू

- (d) Personal Selling vs. Salesmanship

व्यक्तिगत बिक्री बनाम सेल्समैनशिप

0554

6

List the stages of personal selling process. Discuss the various types of objections and techniques of handling objections. (15)

व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया के विभिन्न चरणों की सूची बनाइए। विभिन्न प्रकार की आपत्तियों तथा उन आपत्तियों से निपटने की तकनीकों पर चर्चा कीजिए।

5. "Identifying customer's buying motive is the most crucial task for a salesperson". Discuss. What are the various buying motives? Which buying motive can be highlighted for selling a cooking oil brand? (15)

"एक विक्रेता का सबसे महत्वपूर्ण कार्य, ग्राहक के खरीदारी के उद्देश्य को जानना होता है"। विवेचना कीजिए। खरीदारी के कौन-कौन से विभिन्न उद्देश्य होते हैं ? खाद्य तेल के ब्रांड को बेचने के लिए किन खरीद उद्देश्यों पर जोर दिया जा सकता है ?

OR

अथवा

"It is important for a salesperson to understand the motivation theories". Do you agree? If yes, why? Explain the Maslow's theory of Need Hierarchy and its applicability in personal selling. (15)

0554

3

अथवा

- (a) "Advertising and Personal Selling should be used as complementary tools of promotion". Explain. (8)

"विज्ञापन और व्यक्तिगत बिक्री (पर्सनल सैलिंग) को प्रमोशन के पूरक उपकरणों के रूप में प्रयोग किया जाना चाहिए"। व्याख्या कीजिए।

- (b) "Personal Selling is the heart of Relationship Marketing". Comment. (7)

"व्यक्तिगत बिक्री, संबंध विपणन (रिलेशनशिप मार्केटिंग) की आत्मा है"। टिप्पणी कीजिए।

2. Evaluate the various theories of selling. (15)

सैलिंग से संबंधित विभिन्न सिद्धांतों का मूल्यांकन कीजिए।

OR

अथवा

Explain, in detail, the Problem Solving theory of selling. Explain with the example of selling an automatic washing machine. (15)

सैलिंग से संबंधित 'समस्या समाधान सिद्धांत' को विस्तार से समझाइए।  
एक स्वचालित वाशिंग मशीन को बेचने का उदाहरण देते हुए समझाइए।

3. (a) Discuss the essentials of a good presentation.(8)

एक अच्छी प्रस्तुति के अनिवार्यता गुणों पर चर्चा कीजिए।

- (b) Should a marketer spend on Customer Follow-Up after a sale has been closed? (7)

क्या सेल होने के बाद भी एक विपणनकर्ता को ग्राहकों की प्रतिक्रिया जानने पर खर्चा करना चाहिए ?

OR

अथवा

- (a) What is the importance of knowledge of products for a salesman? What knowledge should a salesman have about his products? (8)

एक सेल्समैन के लिए उत्पादों की जानकारी होने का क्या महत्व होता है? सेल्समैन को अपने उत्पादों के बारे में क्या-क्या जानकारियां होनी चाहिए ?

- (b) What do you understand by 'Pre-approach'? Explain the steps involved in the pre-approach stage of personal selling. (7)

'पूर्व-दृष्टिकोण' (प्री-अप्रोच) से आप क्या समझते हैं? व्यक्तिगत बिक्री के पूर्व-दृष्टिकोण चरण में शामिल विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए।

4. (a) Explain any 4 methods of identifying prospects in personal selling process. What do you mean by cold calling technique? (8)

व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया में संभावनाओं की पहचान करने के किन्हीं चार तरीकों की व्याख्या कीजिए। कोल्ड कॉलिंग तकनीक से आप क्या समझते हैं ?

- (b) What is meant by closing the sale? Discuss the various techniques of an effective close. (7)

'क्लोज़िंग द सेल' से क्या तात्पर्य है ? सेल क्लोज़ करने के प्रभावी तरीके की विभिन्न तकनीकों पर चर्चा कीजिए।

OR

अथवा