

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 2052

C

Roll No.....

Unique Paper Code : 241451

Name of the Paper : Personal Selling and Salesmanship

Name of the Course : B.A. (Prog.) Advertising, Sales Promotion and Sales Management

Semester : IV

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. Attempt **all** questions from each section.
3. **All** question from each section should be attempted together at one place.
4. Answers may be written either in English or in Hindi: but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. प्रत्येक खंड से सभी प्रश्न कीजिए।
3. प्रत्येक खंड के सभी प्रश्न एक साथ कीजिए।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

SECTION - A

(खंड - क)

1. (a) "Sales management, personal selling and salesmanship is one and the same thing." Do you agree with this statement? Explain with reasons. (8)
- (b) Examine the functions and responsibilities of a sales manager. (7)

OR

Distinguish between the development selling and service selling with the help of examples. (15)

P.T.O.

(क) “विक्रय प्रबन्ध, व्यक्तिगत विक्रय तथा विक्रय कला एक ही प्रकार का स्वरूप है। क्या आप इस कथन से सहमत हैं? उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

(ख) एक विक्रय प्रबन्धक के कार्यों तथा जिम्मेदारियों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

विकासात्मक विक्रय तथा सेवात्मक विक्रय की शैलियों की भिन्नता को विस्तार से उदाहरण सहित समझाइये।

SECTION – B

(खंड – ख)

2. As a salesman if you are using the following statements, name and explain the theory used in the following example : (Allotment of market for each ex)

- Telling about RO Water purifier and its quality to purify water.
- By showing flipcharts, presentations and brochures and also focusing on purity and health of the family members.
- To make use of RO Water purifier for their use.
- Consumers purchase the product due to its effectiveness in providing pure and germ-free water.
- Appreciate the customer by saying that he has made good purchase by relating its health factors. (15)

OR

(a) What is the “Right Set Circumstances” theory? Explain with examples. (8)

(b) Explain ‘buyer’s problem’ theory of selling. (7)

एक विक्रयकर्ता के रूप में आप निम्नलिखित वाक्यों का प्रयोग करते हुए किन सिद्धान्तों का प्रयोग कर रहे हैं। समझाइये।

- आप एक (आर. ओ.) पानी स्वच्छ बनाने वाले यंत्र की स्वच्छता बढ़ाने और उसके गुणों की व्याख्या करते हैं।
- आप एक मानचित्र फ्लिप चार्ट, प्रस्तुति (प्रजेन्टेशन) और पुस्तिका के माध्यम से (आर. ओ.) पानी की स्वच्छता तथा गुणवत्ता का परिवार के सदस्यों के स्वास्थ्य पर लाभ दर्शाते हैं।

- आर ओ सिद्धान्त द्वारा पानी की गुणवत्ता का महत्व बतलाते हैं ।
- ग्राहक द्वारा इस आर. ओ. मशीन की प्रभावकता तथा इसकी जीवाणुओं को समाप्त करने की क्षमता को समझकर खरीद सम्पन्न की जाती है ।
- ग्राहक द्वारा इस प्रकार के क्रय पर आप उसे बधाई का पात्र बतलाते हैं कि स्वास्थ्य को ध्यान में रख उसकी क्रय एक समझदारी का सौदा है ।

अथवा

- (क) “उचित समूह अवस्था” सिद्धान्त क्या है ? इसकी व्याख्या कीजिए ।
- (ख) “क्रेता सावधानी से निर्णय ले (समस्या निदान)” का विक्रय सिद्धान्त क्या है ? व्याख्या कीजिए ।

3. Critically examine Maslow's Need Hierarchy Theory. (15)

OR

- (a) Differentiate between emotional and rational buying motives. Explain rational buying motives with examples in details. (6)
- (b) What is meant by buying motives ? How do they help Sales person. (9)

मेसलो के आवश्यकता-प्राथमिकता सिद्धान्त की आलोचनात्मक व्याख्या कीजिए ।

अथवा

- (क) क्रय करने के भावात्मक तथा तार्किक उत्प्रेरक कारकों में क्या अन्तर है ? समझाइये । और तार्किक उत्प्रेरकों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए ।
- (ख) क्रय करने के उत्प्रेरकों से क्या तात्पर्य है ? एक विक्रयकर्ता को इनकी समझ कैसे सहायक सिद्ध होती है ।

SECTION – C

(खंड – ग)

4. (a) Define prospecting. Why prospecting is important for successful sales process ? (8)
- (b) Explain with examples aid & techniques used for sales demonstration. (7)

OR

What is the difference between excuse and an objection made by customer ?
How will you handle the following objections ?

P.T.O.

- Your style hardly changes.
- I only carry well-known brands.
- Business is down. See me on your next visit. (15)

(क) संभावित ग्राहक पूर्वक्षण (प्रास्पेक्टिंग) क्या है ? एक विक्रय के सोपानों के इस चरण का क्या महत्व है ? समझाइये ।

(ख) उदाहरण सहित एक विक्रय प्रमाणन (डेमानट्रेशन) के प्रयुक्त विभिन्न सहायक तत्त्वों के प्रणालियों का वर्णन कीजिए ।

अथवा

एक ग्राहक द्वारा विक्रय सोपानों में प्रयुक्त क्षमा छुटकारा (एक्सक्यूज) तथा आपत्ति (ओब्जेक्शन) में क्या अन्तर है ? निम्न वाक्यों से उत्पन्न आपत्तियों को एक विक्रयकर्ता के रूप में आप कैसे सुलझाएंगे ।

- आपका माल लगभग एक सी शैली का ही होता है ।
- मैं केवल जाने पहचाने ब्रांड के माल का ही उपयोग करता हूँ ।
- आजकल व्यवसाय में मंदी है । आप अगले चक्कर में आईए ।

5. Write short notes on any **three** of the following :

- Sales Manual
- Ethical Problems in Selling
- Salesman's Report & its uses
- Steps in Receiving Sales order
- Career opportunities in selling (3×5=15)

निम्न में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिए :

- विक्रय नियमावली
- विक्रय में नैतिक समस्याएँ
- विक्रय (रिपोर्ट) प्रतिवेदन तथा इसमें प्रयोग
- विक्रय आर्डर प्राप्त करने के सोपान
- विक्रय व्यापार में जीविका के अवसर