

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5392

D

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241451

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

Name of the Paper : Personal Selling and Salesmanship

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 question from each section.
3. All question from each section should attempted together at one place.
4. Answers may be written in Hindi or English but the same medium should be followed 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 भाग के सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए ।
3. प्रत्येक भाग के सभी प्रश्नों का उत्तर एक ही स्थान पर एक साथ दीजिए ।
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. Define the concept of Personal Selling. What are various functions and objectives of personal selling ? (15)

OR

Comment critically on any **three** of the following :

- (i) A Salesperson can sell ice to an Eskimo

P.T.O.

- (ii) Sales people are born not made
- (iii) Good sales people are good talkers
- (iv) A good sales person can sell anything --- even a bad product (3×5=15)
- व्यक्तिगत विक्रय की अवधारणा को परिभाषित कीजिए तथा इसके कार्यों और उद्देश्यों को समझाइये।

अथवा

किन्हीं तीन की आलोचनात्मक व्याख्या कीजिए :

- (i) एक विक्रयकर्ता ऐस्किमों को बर्फ भी बेच सकता है।
- (ii) विक्रयकर्ता पैदा नहीं होते प्रशिक्षित किये जाते हैं।
- (iii) प्रभावकारी विक्रयकर्ता अच्छे वक्ता तथा बातचीत प्रवीण होते हैं।
- (iv) एक विक्रयकर्ता कुछ भी बेच सकता है। बुरे पदार्थ भी।

SECTION -- B (खंड - ख)

2. Discuss the different types of selling situations faced by the sales manager with examples. (15)

OR

What are various challenges confronting the sales managers in 21st Century ?
What solutions or remedies would organizations adopt to meet these challenges successfully ?

एक विक्रयकर्ता कौन-कौन सी विभिन्न प्रकार की विक्रयशैलियों (सिचुएशन) का सामना करता है ?
उदाहरण सहित समझाइए।

अथवा

विक्रय प्रबन्धक के सामने 21वीं शताब्दी में कौन-कौन सी प्रमुख चुनौतियाँ हैं ? इन चुनौतियों का सामना
व समाधान किस प्रकार प्रभावशाली ढंग से किया जा सकता है ?

3. What is the difference between pre-approach and approach in selling process ?
Are both essential ? Why ? Explain in details both the stages. (15)

OR

Assume that you are a Sales Representative for a vacuum cleaner brand. What prospect information would you obtain prior to making a sales presentation? How will you make the presentation and handle various types of objections made by prospective buyers? Explain in the light of principles of effective sales presentation.

पूर्व उपमन (एप्रोच) तथा परसर्ग उपमन एप्रोच में क्या विभिन्नताएँ हैं? एक विक्रय सोपान में क्या दोनों आवश्यक कड़ियाँ हैं? क्यों? विस्तार से दोनों चरणों को समझाइये।

अथवा

आप एक वेक्यूम क्लीनर ब्रांड के विक्रयकर्ता हैं। एक विक्रय प्रस्तुतीकरण करने से पूर्व आप भावी क्रेता के सम्बन्ध क्या-क्या जानकारियाँ प्राप्त करना चाहेंगे? तत्पश्चात् समझाइये ये प्रस्तुति आप किस प्रकार करेंगे और इस सम्बन्ध में क्रेता द्वारा उठाये जाने वाले संभावित आपत्तियों व प्रश्नों का किस प्रकार उत्तर देंगे। एक प्रभावपूर्ण विक्रय प्रस्तुति के सिद्धान्तों को ध्यान में रखते हुए उत्तर दीजिए।

SECTION – C (खंड – ग)

4. How would you use (AIDAS) Model in selling? Critically examine the usefulness of this model in the sales process. (15)

OR

- (a) How the knowledge of buying motives does help salesperson? List major buying motives. (8)
- (b) Why prospects raise objections in a process of sale? Explain different types of objections raised by these prospects. (7)

एडास (AIDAS) मॉडल का विक्रय में क्या उपयोग है? इस मॉडल की उपयोगिता की विक्रय प्रक्रिया में आलोचनात्मक व्याख्या कीजिए।

अथवा

- (क) क्रय के विभिन्न अभिप्रेरकों की जानकारी का विक्रयकर्ता के लिए क्या महत्त्व है? विभिन्न प्रकार के इन अभिप्रेरकों को बतलाइये।

(ख) सम्भावित ग्राहक विक्रय प्रक्रिया में विभिन्न आपत्तियाँ (ओब्जेक्शन) क्यों उठाते हैं ? विभिन्न प्रकार की इन संभावित आपत्तियों का विवरण कीजिए ।

5. Why are sales reports made ? What are the objectives achieved through sales report ? Do they help in sales forecasting ? (15)

OR

Write short notes on any three of the following :

- (i) Closing the sale
- (ii) Cash Memo and Tour Diary
- (iii) Daily and Periodical reports
- (iv) Sales manual
- (v) Order Book (3×5=15)

विक्रय प्रतिवेदन (रिपोर्ट) क्यों बनाए जाते हैं ? इन प्रतिवेदनों के क्या उद्देश्य हैं ? क्या ये प्रतिवेदन विक्रय पूर्वानुमानों में सहायक होते हैं ?

अथवा

किन्हीं तीन पर टिप्पणी कीजिए :

- (i) विक्रय समापन
- (ii) रोकड़ा मीमों और विक्रयकर्त्ता की परिक्रम डायरी
- (iii) प्रतिदिन तथा परिक्रमण विक्रय रिपोर्ट
- (iv) विक्रय नियमावली
- (v) क्रय आदेश पुस्तिका