

रोल नं. 

--	--	--	--	--	--	--	--

  
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

नोट	NOTE
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 11 हैं ।	(I) Please check that this question paper contains 11 printed pages.
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II) Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 39 प्रश्न हैं ।	(III) Please check that this question paper contains 39 questions.
(IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV) Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V) 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 छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।	(V) 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

**विपणन और विक्रय**   
**MARKETING AND SALES**

निर्धारित समय : 2 घण्टे

अधिकतम अंक : 50

Time allowed : 2 hours

Maximum Marks : 50



### सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख्ती से पालन कीजिए :

- (a) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं — खण्ड क : रोजगार कौशल और खण्ड ख : विषय कौशल ।
- (b) **खण्ड क : रोजगार कौशल (10 अंक)**
- (i) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (c) **खण्ड ख : विषय कौशल (40 अंक)**
- (i) दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (iii) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
- (iv) दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।
- (d) इस प्रश्न-पत्र में 39 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 27 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (e) सभी प्रश्नों के विशेष भाग/खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।
- (f) अधिकतम समय 2 घंटे है ।

### खण्ड क

### (रोजगार कौशल)

(10 अंक)

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1×4=4

1. एक प्रलेख को खोलने के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा कुंजी जोड़ उपयोग होता है ? 1
- (A) Ctrl + V
- (B) Ctrl + M
- (C) Ctrl + S
- (D) Ctrl + O
2. \_\_\_\_\_ में सजीव तथा निर्जीव दोनों प्रकार की वस्तुएँ सम्मिलित हैं । 1
- (A) पर्यावरण
- (B) स्थलमंडल
- (C) जलमंडल
- (D) जीवमंडल
3. हिन्दू दर्शन की विचारधारा जिससे तनाव कम होता है तथा जिसमें आसन तथा साँस लेने के अभ्यासों की शृंखला होती है, वह है : 1
- (A) योग
- (B) शारीरिक व्यायाम
- (C) साधना
- (D) प्राकृतिक सैर करना



### **General Instructions :**

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

- (a) This question paper consists of **two** sections viz. Section A : Employability Skills and Section B : Subject Skills.
- (b) **Section A : Employability Skills (10 Marks)**
  - (i) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **2** marks each.
- (c) **Section B : Subject Skills (40 Marks)**
  - (i) Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **2** marks each.
  - (iii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **3** marks each.
  - (iv) Answer any **2** questions out of the given **4** questions of **5** marks each.
- (d) This question paper contains **39** questions out of which **27** questions are to be answered.
- (e) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (f) The maximum time allowed is **2** hours.

### **SECTION A**

#### **(Employability Skills)**

**(10 Marks)**

Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.

**1×4=4**

1. Which of the following key combination is used to open a document ? **1**
  - (A) Ctrl + V
  - (B) Ctrl + M
  - (C) Ctrl + S
  - (D) Ctrl + O
2. \_\_\_\_\_ includes both, living things as well as non-living things. **1**
  - (A) Environment
  - (B) Lithosphere
  - (C) Hydrosphere
  - (D) Biosphere
3. The school of Hindu philosophy that reduces stress and includes a series of postures and breathing exercises is : **1**
  - (A) Yoga
  - (B) Physical exercise
  - (C) Meditation
  - (D) Taking nature walks



4. निम्नलिखित में से कौन-सा एक आत्म-विश्वासी व्यक्ति का गुण **नहीं** है ? 1
- (A) धीरज  
(B) प्रतिबद्धता  
(C) गैर-करुणामयी  
(D) उत्साही
5. \_\_\_\_\_ प्रक्रिया है जिसके द्वारा वर्तमान अथवा हाल के समाचार, सामान्य हित की मर्दें अथवा विशिष्ट विषय का कथेतर (टेक्स्ट) तैयार किया जाता है । 1
- (A) भाषण  
(B) लेख लिखना  
(C) अनुच्छेद लिखना  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
6. निम्नलिखित में से कौन-सा तनाव कारक एजेंट है ? 1
- (A) मानसिक रोग  
(B) विघटन  
(C) खुशी  
(D) व्यक्तित्व

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×3=6

7. एक उद्यमिता की डिग्री से प्राप्त किए जा सकने वाली किन्हीं चार नौकरियों का वर्णन कीजिए । 2
8. एक फाइल अथवा फोल्डर को कैसे हटाया (डिलीट) जा सकता है ? 2
9. स्वतंत्र रूप से कार्य करने की योग्यता कैसे बढ़ाई जा सकती है ? 2
10. एक अर्थव्यवस्था हरित अर्थव्यवस्था कब कहलाती है ? 2
11. संचार की जाँच-सूची की टी.सी.एस. बनाइए । 2

### खण्ड ख

(विषय कौशल)

(40 अंक)

दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । 1×10=10

12. विपणन के किस तरीके के द्वारा एक फर्म बाज़ार में उपलब्ध किसी वस्तु के विषय में ग्राहकों को सूचित करती है ? 1
- (A) विपणन  
(B) संबंध बनाना  
(C) संचार  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं



4. Which of the following is **not** a quality of a confident person ? 1  
(A) Patience  
(B) Commitment  
(C) Uncompassionate  
(D) Passionate
5. \_\_\_\_\_ is the process of creating a non-fiction text about current or recent news, items of general interest or specific topics. 1  
(A) Speech  
(B) Article writing  
(C) Paragraph writing  
(D) None of the above
6. Which of the following is a stress causing agent ? 1  
(A) Mental illness  
(B) Disintegration  
(C) Happiness  
(D) Personality

*Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each. 2×3=6*

7. Describe any four jobs that you can get with an entrepreneurship degree. 2
8. How can a file or folder be deleted ? 2
9. How can the ability to work independently be enhanced ? 2
10. When is an economy called a green economy ? 2
11. Enlist the TCS of Communication checklist. 2

**SECTION B**  
**(Subject Skills)**

**(40 Marks)**

*Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each. 1×10=10*

12. Through which mode of marketing is the firm able to inform the target customers regarding the availability of the product in the market ? 1  
(A) Marketing  
(B) Relationship building  
(C) Communication  
(D) None of the above



13. व्यावसायिक संबंध जिनमें क्रेताओं तथा विक्रेताओं के मध्य बहुत-से लेनदेन सम्मिलित होते हैं तथा जो बहुत वर्षों तक रहते हैं, कहलाते हैं : 1
- (A) क्रियात्मक संबंध  
(B) लेनदेन संबंधित संबंध  
(C) कर्मचारियों तथा माल की व्यवस्था संबंधित संबंध  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
14. निम्नलिखित में से विक्रय आजीविका का उच्चतम स्तर कौन-सा है ? 1
- (A) कार्यक्षेत्र विक्रय प्रबंधक  
(B) क्षेत्रीय विक्रय प्रबंधक  
(C) जोनल विक्रय प्रबंधक  
(D) राष्ट्रीय विक्रय प्रबंधक
15. \_\_\_\_\_ को परिभाषित किया जा सकता है तथा मापा जा सकता है, अधिगम तथा अभ्यास के द्वारा प्राप्त किया तथा यह कार्य विशिष्ट होता है । 1
- (A) हार्ड कौशल  
(B) सॉफ्ट कौशल  
(C) संचार कौशल  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
16. एक प्रभावी प्रस्तुति तैयार करने के लिए, इसे होना चाहिए : 1
- (A) जटिल  
(B) सरल  
(C) विषम रूप  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
17. निम्नलिखित में से कौन-सा एक प्रदर्शन का रूप *नहीं* है ? 1
- (A) स्लाइड्स  
(B) चित्र  
(C) हाथ मिलाना  
(D) प्रमाण-पत्र
18. भारतीय विज्ञापन दुनिया में एक अलग छवि बनाने के लिए विभिन्न चिह्नों या उदाहरणों का उपयोग किया जाता है । यह विशेष रूप से सहायक होता है यदि आपका श्रोतागण है : 1
- (A) अशिक्षित  
(B) दृष्टिहीन  
(C) शिक्षित  
(D) बहरा तथा गूंगा



13. Business relationships that involve many transactions between buyers and sellers and last for many years are called : 1
- (A) Functional relationships  
(B) Transactional relationships  
(C) Logistical relationships  
(D) None of the above
14. Out of the following, which is the highest level in a selling career ? 1
- (A) Field Sales Manager  
(B) Area Sales Manager  
(C) Zonal Sales Manager  
(D) National Sales Manager
15. \_\_\_\_\_ can be defined and measured, acquired through learning and practice and are task-specific. 1
- (A) Hard skills  
(B) Soft skills  
(C) Communication skills  
(D) None of the above
16. To make an effective presentation, it should be : 1
- (A) Complex  
(B) Simple  
(C) Heterogeneous  
(D) All of the above
17. Which out of the following is **not** a form of demonstration ? 1
- (A) Slides  
(B) Figures  
(C) A handshake  
(D) Testimonials
18. Various symbols or illustrations are used to create a distinctive image in Indian advertising. This is especially helpful in case your target audience is : 1
- (A) Illiterate  
(B) Visually impaired  
(C) Literate  
(D) Deaf and dumb



19. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रभावी वर्गीकरण (विभाजन) की एक आवश्यकता **नहीं** है ? 1
- (A) सुलभ  
(B) मितव्ययी  
(C) मापनीय  
(D) काफी बड़ा
20. एक प्रकाशक विदेशों में अपनी पहुँच (नए ग्राहक) बनाना चाहता है । उसके लिए निम्नलिखित में से प्रवर्तन का कौन-सा सबसे कम लागत वाला (मित्त्व्ययी) प्रकार होगा ? 1
- (A) विक्रय प्रवर्तन  
(B) रेडियो विज्ञापन  
(C) ऑनलाइन विज्ञापन  
(D) समाचार-पत्र विज्ञापन
21. \_\_\_\_\_ विपणन मिश्र में होते हैं, उत्पाद, मूल्य, स्थान तथा प्रवर्तन और इसे मुख्यतः मूर्त वस्तुओं के लिए उपयोग किया जाता है । 1
- (A) सेवा  
(B) वस्तु  
(C) दोनों (A) तथा (B)  
(D) उपरोक्त कोई नहीं
22. प्रत्यक्ष मेल आर्डर उदाहरण हैं : 1
- (A) अप्रत्यक्ष वितरण  
(B) तीन-स्तरीय वितरण माध्यम  
(C) प्रत्यक्ष वितरण  
(D) उपरोक्त कोई नहीं
23. एक देश की जनसंख्या की संरचना (संघटन) का क्या अर्थ है ? 1
- (A) मनोवृत्तपरक विभाजीकरण  
(B) जनसांख्यिकीय विभाजीकरण  
(C) लैंगिक विभाजीकरण  
(D) उपरोक्त कोई नहीं



19. Which of the following is **not** a requirement for effective segmentation ? 1
- (A) Accessible
  - (B) Economical
  - (C) Measurable
  - (D) Large enough
20. A publisher wants to reach new customers overseas. Which would be the most cost-effective form of promotion ? 1
- (A) Sales promotion
  - (B) Radio advertisement
  - (C) Online advertisement
  - (D) Newspaper advertisement
21. \_\_\_\_\_ marketing mix comprises of product, price, place and promotion, and is used mainly for tangible goods. 1
- (A) Service
  - (B) Product
  - (C) Both (A) and (B)
  - (D) None of the above
22. Direct mail orders are the examples of : 1
- (A) Indirect distribution
  - (B) Three-levels of channels of distribution
  - (C) Direct distribution
  - (D) None of the above
23. What does the composition of human population of a country mean ? 1
- (A) Psychographic segmentation
  - (B) Demographic segmentation
  - (C) Gender segmentation
  - (D) None of the above



दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×4=8

24. 'उत्पाद' को समझाइए । 2
25. बाज़ार विभाजन अवधारणा को समझाइए । 2
26. वितरण के उन माध्यमों को समझाइए जिनमें मध्यस्थ सम्मिलित होते हैं । 2
27. विक्रय प्रक्रिया अवलोकन के प्रथम चार चरणों का वर्णन कीजिए । 2
28. वार्षिक रखरखाव अनुबंध का क्या अर्थ है ? 2
29. सही प्रकार के संचार के उद्देश्यों का वर्णन कीजिए । 2

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है । 3×4=12

30. विपणन मिश्र के 3 विस्तारक 'पी' हैं । उनके नाम दीजिए तथा उन्हें समझाइए । 3
31. बाज़ार के उन दो वर्गों की विवेचना कीजिए जिनके लिए प्राथमिकता पर वर्गीकरण (विभाजन) किया जाता है । 3
32. विपणन मिश्र के महत्त्व की विवेचना कीजिए । 3
33. आप एक विक्रेता है । आपका प्रतियोगी कम मूल्य पर आप जैसी वस्तुएँ बेच रहा है । इस स्थिति से आप कैसे निपटेंगे ? 3
34. एक संभावी को अच्छा संभावी कब माना जा सकता है ? 3
35. नियुक्ति से पूर्व एक विक्रेता के भावनात्मक गुणक को क्यों जाँचा जाता है ? 3

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है । 5×2=10

36. लोकप्रिय मूल्यनिर्धारण तकनीकों को समझाइए । 5
37. अपने कार्य में सफल होने के लिए एक विक्रेता के आवश्यक कौशलों का वर्णन कीजिए । 5
38. 'स्थिति-निर्धारण' (पोज़िशनिंग) की विभिन्न रणनीतियों को समझाइए । 5
39. निम्नलिखित संबंधित आपत्तियों की विवेचना कीजिए : 5
- (a) टाल-मटोल
- (b) गुप्त आपत्तियाँ



Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 2 marks each. 2×4=8

- 24. Explain 'Product'. 2
- 25. Explain the concept of market segmentation. 2
- 26. Explain the channels of distribution which involve middlemen. 2
- 27. Describe the first four steps in sales process overview. 2
- 28. What is meant by Annual Maintenance Contract ? 2
- 29. Describe the objectives of right kind of communication. 2

Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 3 marks each. 3×4=12

- 30. There are three extended 'Ps' of marketing mix. Name and explain them. 3
- 31. Discuss two broad categories of the markets for which segmentation has to be done primarily. 3
- 32. Discuss the importance of marketing mix. 3
- 33. You are a salesman. Your competitor is selling the same goods at a lower price. How will you handle this situation ? 3
- 34. When can a prospect be considered as a good prospect ? 3
- 35. Why is it important to assess the emotional quotient of a salesman before appointing him ? 3

Answer any 2 questions out of the given 4 questions of 5 marks each. 5×2=10

- 36. Explain the popular pricing techniques. 5
- 37. Discuss the various skills required by a salesman to be successful in his job. 5
- 38. Explain the various strategies related to 'positioning'. 5
- 39. Discuss the objections related to the following : 5
  - (a) Procrastinating
  - (b) Concealed objections