CAREERINDIA

Series #CDBA

SET-4

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **99**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **21** प्रश्न हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।

- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Please check that this question paper contains **21** questions.
- Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

www.careerindia.com

विपणन और विक्रय
MARKETING AND SALES

*निर्धारित समय : **2** घण्टे*
*Time allowed : **2** hours*

*अधिकतम अंक : **50***
*Maximum Marks : **50***

CAREERINDIA

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में* ***21*** *प्रश्न हैं जो कि दो खण्डों में विभाजित है – खण्ड-**अ** और खण्ड-**ब** ।*

(iii) *खण्ड-**अ** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खण्ड-**ब** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न शामिल हैं ।*

(iv) *दिये गए* ***(5 + 16 =) 21*** *प्रश्नों में से, प्रत्येक विद्यार्थी को निर्धारित (अधिकतम) समय* ***2*** *घंटे में* ***(5 + 10 =) 15*** *प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

(v) *किसी भी खण्ड विशेष के उत्तर सही क्रम में लिखे जाएँ ।*

(vi) ***खण्ड-अ : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक)***

(a) *इस खण्ड में* ***05*** *प्रश्न हैं ।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं होगा ।*

(c) *दिए गए निर्देशानुसार उत्तर लिखें ।*

(d) *निर्धारित अंक प्रत्येक प्रश्न/खण्ड के सामने दिए गए हैं ।*

(vii) ***खण्ड-ब : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक)***

(a) *इस खण्ड में* ***16*** *प्रश्न हैं ।*

(b) *प्रत्येक विद्यार्थी को* ***10*** *प्रश्न हल करने हैं ।*

(c) *दिए गए निर्देशानुसार उत्तर लिखें ।*

(d) *निर्धारित अंक प्रत्येक प्रश्न/खण्ड के सामने दिए गए हैं ।*

www.careerindia.com

खण्ड – अ

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **4 × 1 = 4**

(i) संप्रेषण प्रक्रिया में निम्नलिखित में से संप्रेषण का एक तत्त्व कौन सा नहीं ?

(a) माध्यम (b) प्राप्तकर्ता

(c) प्रेषक (d) समय

CAREERINDIA

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This Question Paper consists of **21** questions in two sections : Section-**A** & Section-**B**.*

(iii) *Section-**A** has objective type questions whereas Section-**B** contains subjective type questions.*

(iv) *Out of the given **(5 + 16 =) 21** questions, a candidate has to answer **(5 + 10 =) 15** questions in the allotted (maximum) time of **2** hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section-A : Objective type questions (24 marks)***

   (a) *This section has **05** questions.*

   (b) *There is no negative marking.*

   (c) *Do as per the instructions given.*

   (d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section-B : Subjective type questions (26 marks)***

   (a) *This section has **16** questions.*

   (b) *A candidate has to do **10** questions.*

   (c) *Do as per the instructions given.*

   (d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

www.careerindia.com

SECTION – A

(Objective Type Questions)

1. Answer any **4** out of the given **6** questions on Employability Skills. **4 × 1 = 4**

   (i) Which of the following is not an element of communication in the process of communication ?

   (a) Channel (b) Receiver

   (c) Sender (d) Time

(ii) हमारे मस्तिष्क में आन्तरिक तनाव _______ से उत्पन्न होता है ।

(a) दबी हुई चिंताएँ (b) आलस

(c) जीवितता तनाव (d) अनुभव

(iii) तनाव दूर करने की एक विधि के रूप में शारीरिक व्यायाम से संबंधित निम्न में से कौन सा सही है ?

(a) यह रक्त प्रवाह कम करता है । (b) यह स्व-छवि को सुधारता है ।

(c) यह हमें अच्छा अनुभव कराता है । (d) यह उदासी बढ़ाता है ।

(iv) निम्न में से किसके अतिरिक्त माउस सभी कार्य करता है ?

(a) टर्न ऑन (b) होवर

(c) राइट क्लिक (d) ड्रैग एण्ड ड्रॉप

(v) निम्न में से कौन सा उद्यमी का एक कार्य नहीं है ?

(a) निर्णय लेना (b) व्यवसाय का प्रबंधन करना

(c) लाभ अधिकतम करना (d) नए विचार का सृजन करना

(vi) किस संगठन ने सतत विकास के लक्ष्य बनाएँ हैं ?

(a) लीग ऑफ नेशंस (b) यूनिसेफ

(c) डब्ल्यू.एच.ओ. (d) यूनाइटेड नेशंस

2. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **5 × 1 = 5**

(i) आधुनिक विपणन के पिता (जनक) कौन हैं ?

(ii) उपभोक्ता उन उत्पादों को पसंद करेगा जो सरलता से वहन करने योग्य मूल्य पर उपलब्ध होगा । इस तथ्य को कौन सी अवधारणा बताती है ?

(a) उत्पादन अवधारणा (b) विपणन अवधारणा

(c) उत्पाद अवधारणा (d) उत्पादन लागत अवधारणा

(iii) _______ में सम्मिलित है सूची, डिजिटल मीडिया तथा प्रायोजित कार्यक्रम ।

(a) उत्पाद विकास (b) मूल्य निर्धारण

(c) प्रवर्तन (d) विक्रय

www.careerindia.com

CAREERINDIA

(ii) The internal stress in our mind emerges from

(a) Pent-up worries (b) Laziness

(c) Survival stress (d) Experiences

(iii) Which of the following is correct about physical exercise as a stress handling method ?

(a) It reduces blood circulation.

(b) It improves self-image.

(c) It does make us feel better.

(d) It increases sadness.

(iv) The mouse performs all the functions except

(a) Turn on (b) Hover

(c) Right click (d) Drag and Drop

(v) Which of the following is not a function of an entrepreneur ?

(a) Making decision (b) Managing the business

(c) Maximization of profit (d) Create a new idea

(vi) Which organization has made the Sustainable Development Goals ?

(a) League of Nations (b) UNICEF

(c) WHO (d) United Nations

2. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Who is the father of Modern Marketing ?

(ii) The consumers will favour the products that are easily accessible at an affordable price. Which concept states this fact ?

(a) Production Concept (b) Marketing Concept

(c) Product Concept (d) Production Cost Concept

(iii) _______ consists of catalogues, digital media and sponsored events.

(a) Product development (b) Pricing

(c) Promotion (d) Sales

www.careerindia.com

CAREERINDIA

(iv) निम्न में से कौन सा परिवर्ती मनोवृत्तपरक खण्डीकरण का एक भाग है ?

(a) जीवन शैली (b) परिवार आकार

(c) परिवार जीवन-चक्र (d) धंधा

(v) निम्न में से कौन सा बाज़ार खण्डीकरण का वैध आधार नहीं है ?

(a) उत्पाद संबंधी खण्डीकरण (b) तकनीक उन्मुखी खण्डीकरण

(c) प्रतियोगिता संबंधी खण्डीकरण (d) ग्राहक आधारित खण्डीकरण

(vi) _______ का संबंध उस स्थान से है जहाँ आप अपने ब्राण्ड अथवा उत्पाद को एक लक्षित बाज़ार में पेश करना चाहते हैं ।

3. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **$5 \times 1 = 5$**

(i) विक्रय प्रक्रिया में पूर्वेक्षण के पश्चात दूसरे चरण का नाम दीजिए ।

(ii) एक अच्छे संभावी की विशेषताओं में सम्मिलित नहीं है :

(a) भुगतान योग्यता (b) आवश्यकता होना

(c) निर्णय लेने की शक्ति (d) शिक्षित होना

(iii) ग्राहकों के बारे में सूचना एकत्रित करना _______ कहलाता है ।

(iv) जब एक ग्राहक कहता है 'क्रय करने से पूर्व मैं अपने बड़ों से पूछूँगा' वह झूठा बहाना बना रहा है । ऐसी आपत्ति का नाम दीजिए ।

(v) ग्राहक से मिलने के पश्चात विक्रयकर्ता कल्पना करता है कि समझौता (सौदा) हो गया है । यह किस प्रकार की समाप्ति है ?

(a) समापन समाप्ति (b) सचेत समाप्ति

(c) अवधारण समाप्ति (d) भविष्य समाप्ति

www.careerindia.com

CAREERINDIA

(iv) Which of the following variables is a part of psychographic segmentation ?

(a) Lifestyle (b) Family size

(c) Family lifecycle (d) Occupation

(v) Which of the following is not a valid basis for market segment ?

(a) Product related segmentation

(b) Technology oriented segmentation

(c) Competition related segmentation

(d) Customer-based segmentation

(vi) _______ refers to the place you want your brand or product to have within a particular target market.

3. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Name the second step after prospecting in the sales process.

(ii) The characteristics of a good prospect does not include

(a) Paying capability (b) Needy

(c) Decision-making power (d) Educated

(iii) Collecting information about customers is called ________.

(iv) When a customer says – "I will have to ask my elders before buying." He or she is giving lame excuses. Name the term used for such an objection.

(v) The sales person after meeting the customer assumes that the deal is done; which type of close is this ?

(a) Concluding close (b) Alternative close

(c) Assumption close (d) Future close

www.careerindia.com

CAREERINDIA

(vi) अनुवर्ती कार्यवाही _______ सहायता नहीं करती।

(a) आवृत्ति विक्रय सुनिश्चित करने में (b) ग्राहक निष्ठा का निर्माण करने में

(c) ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने में (d) मूल्य वृद्धि करने में

4. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। **$5 \times 1 = 5$**

(i) ऐसे विक्रय प्रबंधकों का नाम दीजिए जो टीम के साथ कार्य करने की क्षमता वाले विक्रेता उच्च निष्पादन वाले होते हैं।

(ii) विक्रेता की निम्न में से कौन सी भूमिका नहीं है ?

(a) छवि निर्माता (b) संबंध निर्माता

(c) आय निर्माता (d) विधि सलाहकार

(iii) क्रेता तथा विक्रेता के मध्य बहुत समय तक रहने वाले अत्यधिक लेन-देन वाले व्यापारिक संबंध का नाम दीजिए।

(iv) ग्राहकों से हाल-चाल पूछना _______ का एक भाग है।

(v) ए.एम.सी. का विस्तृत रूप क्या है ?

(vi) निम्न में से कौन सा एक विक्रेता का दायित्व नहीं है ?

(a) विक्रय बढ़ाना (b) कम्पनी की छवि का निर्माण करना

(c) उत्पाद ज्ञान का सृजन करना (d) उत्पाद का विकास करना

www.careerindia.com

CAREERINDIA

(vi) Follow-up does not help in :

(a) Ensuring repeat sales

(b) For building customer loyalty

(c) For ensuring customer satisfaction

(d) Increasing price

4. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Name line sales managers who are the top performing salesperson having team player abilities.

(ii) Which of the following is not a role of salesperson ?

(a) Image builder

(b) Relationship builder

(c) Revenue generator

(d) Legal advisor

(iii) Name the business relationship that involves many transactions between buyers and sellers, and last for many years.

(iv) Exchanging pleasantries with the customers is a part of _____.

(v) What is the full form of AMC ?

(vi) Which of the following is not a responsibility of a salesperson ?

(a) To increase sales

(b) To build company image

(c) To create product knowledge

(d) To develop a product

www.careerindia.com

CAREERINDIA

5. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **5 × 1 = 5**

(i) निम्न में से कौन सा एक कठिन कौशल नहीं है ?

(a) नियम आधारित (b) विद्यालय में सीखा गया

(c) कार्य पर सीखा गया (d) तकनीकी तथा वैज्ञानिक

(ii) ______ दो या दो से अधिक पक्षों के मध्य टकराव का समाधान करने की एक प्रक्रिया है जहाँ दोनों या सभी पक्ष अपनी माँगों में एक सर्वमान्य हल के लिए समायोजन करते हैं ।

(a) परक्रामण (b) समझौता

(c) अनुबंध (d) निर्णय

(iii) ______ एक शब्द है जिसका हम अपने एवं दूसरों के व्यवहार तथा भावनाओं की देख-रेख करने के तरीके का वर्णन करने के लिए प्रयोग करते हैं ।

(iv) व्यवसाय में आचार नीति महत्त्वपूर्ण नहीं हैं क्योंकि :

(a) आपूर्तिकर्ता नैतिकतापूर्ण व्यवहार करने वाली कम्पनियों के साथ लेन-देन करने को प्राथमिकता देते हैं ।

(b) ग्राहक नैतिकतापूर्ण व्यवहार करने वाली कम्पनियों के साथ लेन-देन करने को प्राथमिकता देते हैं ।

(c) कर्मचारी नैतिकतापूर्ण व्यवहार करने वाली कम्पनियों के साथ कार्य करने को प्राथमिकता देते हैं ।

(d) ऋणदाता नैतिकतापूर्ण कम्पनियों को ऋण देने की प्राथमिकता नहीं देते हैं ।

(v) निम्नलिखित में से विक्रय प्रक्रिया का प्रथम चरण कौन सा है ?

(a) योग्यता (b) विक्रय बन्द करना

(c) संभावियता (d) प्रस्तुतीकरण देना

(vi) एक विक्रेता प्रभावशाली छवि को ______ के द्वारा नहीं दर्शा सकता है ।

(a) औपचारिक वस्त्र धारण करके (b) अच्छे शिष्टाचार दर्शाकर

(c) पेशेवर आभा लेकर (d) ग्राहकों को गलत सूचना देकर

www.careerindia.com

CAREERINDIA

5. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Which of the following is not a hard skill ?

(a) Rule based

(b) Learned in school

(c) Learned on the job

(d) Technological and Scientific

(ii) _______ is a process for resolving conflict between two or more parties where both or all make adjustments to their demand to achieve a mutually acceptable solution.

(a) Negotiation (b) Agreement

(c) Contract (d) Decision

(iii) _______ is a term used to describe the way we handle our own behaviour and emotions and those of the others.

(iv) Ethics in business is not important because

(a) suppliers prefer to deal with ethical companies.

(b) customers prefer to deal with ethical companies.

(c) employees prefer to deal with ethical companies.

(d) lenders do not prefer to lend to the ethical companies.

(v) Which of the following is the first step in the sales process ?

(a) Qualifying (b) Closing Sales

(c) Prospecting (d) Placing Presentation

(vi) A salesperson cannot portray an impressive image by –

(a) wearing formal clothes

(b) depicting good manners

(c) having professional looks

(d) misinforming the customer

www.careerindia.com

CAREERINDIA

खण्ड–ब

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **20-30** शब्दों में दीजिए । **$3 \times 2 = 6$**

6. एक चित्र द्वारा प्रतिनिधित्व करने वाले संचार के सभी घटकों के नाम दीजिए ।

7. तनाव प्रबंधन की किन्हीं दो तकनीकों का नाम दीजिए ।

8. 'एन्टर की' का क्या कार्य है ?

9. एक सफल उद्यमी के चार गुणों का उल्लेख कीजिए ।

10. सतत् विकास का क्या अर्थ है ?

दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **20-30** शब्दों में दीजिए ।

$4 \times 2 = 8$

11. विपणन की '4 पी' पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए ।

12. 'एक जूता ब्राण्ड के खण्डीकरण के लिए "शिक्षित होना" एक उचित आधार नहीं है ।' बाज़ार में एक जूता ब्राण्ड के खण्डीकरण के लिए उचित आधार क्या हैं ?

13. 'अर्हित' का क्या अर्थ है ? संभावियों का आंकलन किस आधार पर किया जाता है ?

14. छुपी हुई आपत्तियों से आप क्या समझते हैं ?

15. एक विक्रेता कम्पनी के लिए छवि निर्माता का कार्य कैसे करता है ?

16. एक विक्रेता के लिए आवश्यक दो परक्रामण (बात-चीत) कौशलों की सूची दीजिए ।

www.careerindia.com

CAREERINDIA

SECTION – B

(Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills. **3 × 2 = 6**
Answer each question in **20-30** words.

6. Name all the elements of communication represented by a figure.

7. List any two Stress Management Techniques.

8. What is the function of the ENTER key ?

9. State four qualities of a successful entrepreneur.

10. What is meant by sustainable development ?

Answer any **4** out of the given **6** questions in **20-30** words each. **4 × 2 = 8**

11. Write a short note on the 4 P's of Marketing.

12. 'Literacy is not an appropriate basis for segmenting a shoe brand.' What are the appropriate bases to segment a shoe brand in the market ?

13. What is meant by 'Qualifying' ? On what basis are the prospects assessed ?

14. What do you mean by Concealed objections ?

15. How does a salesperson acts as an image builder for the company ?

16. List two negotiation skills required by a salesperson.

www.careerindia.com

CAREERINDIA

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **50-80** शब्दों में दीजिए ।

$3 \times 4 = 12$

17. 'प्रवर्तन संपूर्ण विपणन कार्य का संप्रेषण पहलू है ।' अपने उत्पादों या सेवाओं के प्रवर्तन के लिए विपणनकर्ताओं द्वारा प्रयोग की जाने वाली विभिन्न तकनीकें क्या हैं ? समझाइए ।

18. खण्डीकरण के विभिन्न आधार क्या हैं ? इनमें से किन्हीं दो का उदाहरणों के द्वारा वर्णन कीजिए ।

19. एक विक्रेता एक संभावी का चयन कैसे करता है ? समझाइए ।

20. 'एक विक्रेता प्रशिक्षण कार्यक्रम', एक विक्रेता को कम्पनी के उत्पादों को उन्हे क्षेत्र में भेजने से पूर्व कैसे बेचा जाये की शिक्षा देता है । प्रशिक्षण से एक विक्रेता क्या ग्रहण करता है ? समझाइए ।

21. 'कठोर कौशल पर अच्छा होने के लिए उच्च बौद्धिकता होनी चाहिए जबकी सॉफ्ट कौशल के लिए अच्छा भावनात्मक गुणक होना आवश्यक है ।' समझाइए ।

www.careerindia.com

CAREERINDIA

Answer any **3** out of the given **5** questions in **50-80** words each. **3 × 4 = 12**

17. 'Promotion is the communication aspect of the entire marketing function.' What are the various tools used by the marketers to promote their products or services ? Explain.

18. What are the various bases of segmentation ? Describe any two of them with examples.

19. How does a salesperson select the prospect ? Explain.

20. 'A sales training programme' teaches a salesman how to sell company's products and it must be imparted to a salesperson before sending him in the field. What skills does a salesperson acquire from the training ? Explain.

21. 'To be good at hard skills one should have high IQ whereas to be good at soft skills, good emotional intelligence EQ is required.' Explain.

www.careerindia.com

www.careerindia.com