

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.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 30 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, 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 छात्र 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 8 printed pages.
- 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.
- Please check that this question paper contains 30 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

विक्रय कला

SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) यह प्रश्न-पत्र चार खण्डों में विभाजित है ।
- (ii) खण्ड अ में एक-एक अंक के आठ प्रश्न हैं । सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न संख्या 1 से 8 बहुविकल्पी प्रश्न हैं जिनमें आपको दिए गए विकल्पों में से एक सही विकल्प को चुनना है और उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखना है ।
- (iii) खण्ड ब में दो-दो अंकों के छोटे उत्तर वाले दस प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं आठ प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iv) खण्ड स में तीन-तीन अंकों के छोटे उत्तर वाले आठ प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं सात प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) खण्ड द में पाँच-पाँच अंकों के चार प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

- (i) This question paper is divided into **four** sections.
- (ii) Section A contains **eight** questions carrying **one** mark each. Answer **all** the questions. Questions no. 1 to 8 are multiple choice questions in which you have to select one correct option out of the given options and write the same in your answer-book.
- (iii) Section B contains **ten** short-answer type questions carrying **2** marks each. Answer any **eight** of these questions.
- (iv) Section C contains **eight** short-answer type questions carrying **3** marks each. Answer any **seven** of these questions.
- (v) Section D contains **four** questions carrying **5** marks each. Answer any **three** of these questions.

खण्ड अ

SECTION A

इस खण्ड में दिए गए एक-एक अंक के बहुविकल्पी प्रश्न हैं। दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प चुनिए और उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए।

1×8=8

This section contains multiple choice questions carrying one mark each. Choose the correct options out of the given options and write the same in your answer-book.

1. एक ग्राहक के दिल तक पहुँच कर अपने लिए एक स्थायी जगह बनाने की विक्रेता की कला को कहा जाता है

- (क) अनुसंधान कला
- (ख) बेचने का कार्य (विक्रय कला)
- (ग) बिक्री प्रबंधन
- (घ) बिक्री संयोजन

The art of the salesman to reach up to the heart of a customer and create his permanent place there is called

- (a) Research art
- (b) Salesmanship
- (c) Sales management
- (d) Sales combination

2. कम्पनी के कुल उत्पाद की वह मानक राशि जिसे एक विक्रेता द्वारा बेचा जाना चाहिए, किस रूप में वर्गीकृत की जाती है ?

- (क) बिक्री प्रतियोगिता
- (ख) खर्च कोटा
- (ग) उत्पादन कोटा
- (घ) बिक्री कोटा

The standard amount of the company's total product that must be sold by a salesperson is classified as

- (a) Sales contest
- (b) Expense quota
- (c) Production quota
- (d) Sales quota

3. विक्रय गतिविधियों के उद्देश्य निर्धारण तथा इन उद्देश्यों को प्राप्त करने हेतु लिए जाने वाले आवश्यक चरणों का निर्धारण तथा अनुसूचन को कहते हैं
- (क) बेचना
 - (ख) बिक्री नीति
 - (ग) बिक्री कार्यक्रम
 - (घ) बिक्री योजना

The work of setting up objectives for selling activities, determining and scheduling the steps necessary to achieve these objectives is known as

- (a) Selling
 - (b) Sales policy
 - (c) Sales programme
 - (d) Sales planning
4. निम्नलिखित में से कौन-सी बिक्री प्रबंधन की एक रणनीतिक भूमिका *नहीं* है ?
- (क) नज़र रखना
 - (ख) रिपोर्टिंग
 - (ग) सुपुर्दगी (डिलिवरी)
 - (घ) वितरण का इष्टतमीकरण

Which of the following is *not* a strategic role of sales management ?

- (a) Tracking
 - (b) Reporting
 - (c) Delivery
 - (d) Optimizing distribution
5. बिक्री करने वाले लोग अपना अधिकतम समय निम्नलिखित में से किसमें व्यतीत करते हैं ?
- (क) आमने-सामने की बिक्री
 - (ख) टेलीफ़ोन द्वारा बिक्री
 - (ग) यात्रा
 - (घ) प्रशासनिक कार्य

Salespeople spend most of their time doing which of the following activities ?

- (a) Face-to-face selling
- (b) Telephone selling
- (c) Travelling
- (d) Administrative tasks

6. बिक्री निष्पादन मूल्यांकन इस कारण आवश्यक है
- (क) सुनिश्चित करना कि प्रबंधन अपने लक्ष्यों को पूरा करे
 - (ख) प्रशिक्षण को बढ़ाने तथा पूर्ति करने के लिए
 - (ग) बिक्री करने वाले लोगों को प्रतिपुष्टि प्रदान करने के लिए
 - (घ) विक्रयकर्ताओं को सचेत रखने के लिए

Sales performance evaluations are necessary to

- (a) ensure that management meets its goals
- (b) supplement and enhance training
- (c) provide feedback to salespeople
- (d) keep salespeople on their toes

7. पिछले रिकॉर्डों के आधार पर प्रक्षेपण की एक विधि है

- (क) मूल्य विश्लेषण
- (ख) बिक्री पूर्वानुमान
- (ग) मानक मूल्यांकन
- (घ) बिक्री एम.बी.ओ. (M.B.O) द्वारा

Projection on the basis of past records is a method of

- (a) Value analysis
- (b) Sales forecasting
- (c) Standard appraisal
- (d) Sales MBO

8. निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री मुआवज़े के लिए कमीशन रूप का एक लाभ है ?

- (क) विक्रेता अत्यधिक प्रेरित हो जाएगा
- (ख) विक्रेता नियमित रूप से बिक्री के आँकड़े एकत्रित करेगा
- (ग) नियमित रूप से लेखे रखे जाएँगे
- (घ) लेखे अधिक उत्पादक हो जाएँगे

Which of the following is an advantage of using a commission form of sales compensation ?

- (a) The salesperson will be highly motivated
- (b) The salesperson will regularly collect sales data
- (c) Accounts will be maintained on a regular basis
- (d) Accounts will be more productive

खण्ड ब
SECTION B

इस खण्ड में से किन्हीं आठ प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×8=16

Answer any **eight** questions from this section.

9. 'दुकान में बेचने' का क्या अर्थ है ?
What is meant by 'In-store based selling' ?
10. एक संयोजक (मददकर्ता) के रूप में एक विक्रेता की भूमिका को परिभाषित कीजिए ।
Define the role of a salesman as a facilitator.
11. बिक्री कोटा क्यों आवश्यक हैं ?
Why are sales quotas required ?
12. पुरस्कार का क्या अर्थ है ? किन्हीं दो प्रकार के पुरस्कारों के नाम दीजिए ।
What is meant by rewards ? Name any two types of rewards.
13. विक्रय कला के अंतर्गत संचार कौशलों की भूमिका का उल्लेख कीजिए ।
State the role of communication skills under salesmanship.
14. बिक्री संगठन का क्या अर्थ है ?
What is meant by sales organisation ?
15. बिक्री में वृद्धि लाने के लिए विक्रयकर्ताओं को प्रोत्साहित करने की किन्हीं दो विधियों का उल्लेख कीजिए ।
State any two methods to encourage a salesperson for bringing sales.
16. 'बिक्री सम्बन्धित भेंट' का क्या अर्थ है ?
What is meant by 'sales call' ?
17. बिक्री प्रस्तुति के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए ।
State any two benefits of sales presentation.
18. 'विक्रेता' तथा 'बिक्री शुल्क' को परिभाषित कीजिए ।
Define 'salesman' and 'sales tariffs'.

खण्ड स
SECTION C

इस खण्ड में से किन्हीं सात प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×7=21

Answer any **seven** questions from this section.

19. बिक्री संगठनों के विभिन्न प्रकारों को संक्षेप में समझाइए ।
Explain briefly the various types of sales organisations.
20. प्रतिपूरक (मुआवज़ा) पुरस्कारों का क्या अर्थ है ?
What is meant by compensation rewards ?
21. बिक्री क्षेत्रों के होने के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए ।
State any three purposes of having sales territories.
22. विक्रय कला तथा व्यक्तिगत विक्रय में अन्तर के कोई तीन बिन्दु बताइए ।
Give any three points of distinction between salesmanship and personal selling.
23. एक अच्छे विक्रेता के गुणों को समझाइए ।
Explain the qualities of a good salesman.
24. टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं के लिए तर्कसंगत और भावनात्मक क्रय प्रेरकों में अंतर स्पष्ट कीजिए ।
Differentiate between rational and emotional buying motives for consumer durables.
25. दुकानों के नवीनतम स्वरूपों (फॉर्मेट) को संक्षेप में समझाइए ।
Explain briefly the latest store formats.
26. दुकान में बेचने का स्वरूप (स्टोर-स्वरूप दुकानें) किस प्रकार विक्रय कला जीवन-वृत्ति में योगदान दे रहा है ? संक्षेप में वर्णन कीजिए ।
How are In-store based selling formats contributing in salesmanship as a career ? Describe briefly.

3

खण्ड द
SECTION D

इस खण्ड में से किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×3=15

Answer any **three** questions from this section.

27. क्षेत्र योजना के चरणों का वर्णन कीजिए ।

Describe the steps in territory planning.

28. एक अच्छी बिक्री कोटा योजना की विशेषताओं को समझाइए ।

Explain the attributes of a good sales quota plan.

29. एक डॉक्टर से भेंट करते समय फार्मास्यूटिकल्स विक्रेता की बिक्री गतिविधियों का वर्णन कीजिए ।

Describe the sales activities of a pharmaceuticals salesperson while calling on doctors.

30. अभिप्रेरण के विभिन्न तत्त्वों को समझाइए ।

Explain the various components of motivation.