

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 2283

H

Unique Paper Code : 62414421

Name of the Paper : Personal Selling and
Salesmanship

Name of the Course : B.A (P) CBCS

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.
3. All questions carry equal marks.
4. Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

P.T.O.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. उत्तर अंग्रेजी या हिंदी में लिखे जा सकते हैं; लेकिन पूरे पेपर में एक ही माध्यम का उपयोग किया जाना चाहिए।

1. (a) Define Personal Selling. State in objectives. (8)

(b) What are the essentials of effective salesmanship?

(7)

(ए) व्यक्तिगत बिक्री को परिभाषित कीजिए। उद्देश्य भी बताइये।

(बी) प्रभावी सेल्समैनशिप के अनिवार्य गुण क्या हैं?

OR

या

(a) What is CRM? Explain the role of personal selling in CRM. (8)

(b) How does a sales job differ from other jobs? Specify. (7)

(क) सीआरएम क्या है? सीआरएम में व्यक्तिगत बिक्री की भूमिका स्पष्ट कीजिए।

(ख) सेल्स की नौकरी अन्य नौकरियों से कैसे भिन्न है? उल्लिखित कीजिए।

2. (a) How would you use the AIDAS model of selling in sales process? Explain. (8)

(b) What are the various steps which need to be followed while designing an effective sales manual? (7)

(क) आप बिक्री प्रक्रिया में बिक्री के AIDAS मॉडल का उपयोग कैसे कीजिएगे? व्याख्या कीजिए।

(बी) एक प्रभावी बिक्री मैनुअल डिजाइन करते समय किन विभिन्न चरणों का पालन किया जाना चाहिए?

OR

या

(a) How does the knowledge of id, ego and superego help a salesperson in targeting their products effectively to the consumers? (8)

(b) Explain the various types of sales reports prepared by salespersons. (7)

(ए) आईडी, ईगो और सुपरईगो का ज्ञान एक विक्रेता को उपभोक्ताओं के लिए अपने उत्पादों को प्रभावी ढंग से लक्षित करने में कैसे मदद करता है?

(बी) सेल्सपर्सन द्वारा तैयार की गई विभिन्न प्रकार की बिक्री रिपोर्टों की व्याख्या कीजिए।

3. (a) Define the rational buying motives of consumers. How are they helpful for a salesperson? (8)

(b) Briefly explain the modern sales approaches used in personal selling. (7)

(ए) उपभोक्ताओं के तर्कसंगत खरीद उद्देश्यों को परिभाषित कीजिए।

वे किसी सेल्सपर्सन के लिए कैसे सहायक हैं?

(बी) व्यक्तिगत बिक्री में उपयोग किए जाने वाले आधुनिक बिक्री दृष्टिकोण को संक्षेप में समझाएं।

OR

या

(a) Explain the Motivation Theory of Maslow's Need Hierarchy and its uses in personal selling. (8)

(b) What is right set of Circumstances theory? How is it different from the Problem Solving Approach? (7)

(ए) मास्लो की आवश्यकता पदानुक्रम के प्रेरणा सिद्धांत और व्यक्तिगत बिक्री में इसके उपयोग की व्याख्या कीजिए।

P.T.O.

(बी) परिस्थिति सिद्धांत का सही सेट क्या है? यह समस्या समाधान दृष्टिकोण से किस प्रकार से भिन्न है?

4. (a) What is Approach? Define different types of approaches used in sales process? (8)

(b) What is the significance of follow-up in ensuring effective sales process? (7)

(ए) दृष्टिकोण क्या है? बिक्री प्रक्रिया में प्रयुक्त विभिन्न प्रकार के दृष्टिकोणों को परिभाषित कीजिए?

(बी) प्रभावी बिक्री प्रक्रिया सुनिश्चित करने में फॉलो-अप कार्रवाई का क्या महत्व है?

OR

या

(a) Briefly explain the methods of handling objections in sales process. (8)

(b) Why does closing needs to be initiated in sales process? Define various types of closing in personal selling. (7)

(ए) बिक्री प्रक्रिया में आपत्तियों से निपटने के तरीकों के बारे में संक्षेप में बताइये।

(बी) बिक्री प्रक्रिया में क्लोजिंग की आवश्यकता क्यों है? व्यक्तिगत बिक्री में क्लोजिंग के विभिन्न प्रकारों को परिभाषित कीजिए।

5. Write short notes on any three (3) of the following:
(3x5=15)

(a) Salespersons are born not made

(b) Developmental Selling

(c) Ethics in Personal Selling

(d) Tour Diary

(e) Order Book

P.T.O.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन (3) पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

(क) सेल्सपर्सन पैदा होते हैं बनाये नहीं जाते

(ख) विकासात्मक बिक्री

(ग) व्यक्तिगत बिक्री में नैतिकता

(घ) टूर डायरी

(ङ) ऑर्डर बुक