

[This question paper contains 6 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 4118

A

Unique Paper Code : 62414421

**Name of the Paper : Personal Selling and
Salesmanship**

Name of the Course : BA (P)

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 Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।

P.T.O.

2. सभी प्रश्न कीजिए ।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

1. (a) What is personal selling? Explain its nature and significance. (8)

व्यक्तिगत बिक्री क्या है? इसकी प्रकृति एवं महत्व को स्पष्ट कीजिए।

- (b) What role does personal selling play in ensuring good relations with customers? (7)

ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध सुनिश्चित करने में व्यक्तिगत बिक्री क्या भूमिका निभाती है?

Or

- (a) Discuss the various objectives and functions of personal selling? (8)

व्यक्तिगत बिक्री के विभिन्न उद्देश्यों और कार्यों पर चर्चा कीजिये?

- (b) "A good salesperson can sell a refrigerator to an Eskimo" Comment. (7)

“एक अच्छा सेल्सपर्सन एस्क़िमो को रेफ्रिजरेटर बेच सकता ह”
टिप्पणी कीजिये।

2. (a) Explain the five levels of motivation given in Maslow's hierarchy of needs with the help of examples. (8)

मास्लो के पदानुक्रम में दिए गए प्रेरणा के पाँच स्तरों को उदाहरणों की सहायता से स्पष्ट कीजिए।

- (b) How can you use AIDAS model in personal selling? (7)

आप व्यक्तिगत बिक्री में AIDAS मॉडल का उपयोग कैसे कर सकते हैं?

Or

- (a) Distinguish between rational and emotional buying motives with the help of suitable examples. (8)

उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से तर्कसंगत और भावनात्मक खरीद उद्देश्यों के बीच अंतर कीजिये।

(b) Explain the Buying-Formula Theory of selling.

(7)

बिक्री के क्रय-सूत्र सिद्धांत की व्याख्या कीजिए।

3. (a) What is 'Approach' in personal selling process?
Discuss different methods of approaching the prospects in personal selling. (8)

व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया में 'दृष्टिकोण' क्या है? व्यक्तिगत बिक्री में संभावनाओं तक पहुंचने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा कीजिये।

- (b) Explain the importance of presentation and demonstration in personal selling process. (7)

व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया में प्रस्तुतिकरण और प्रदर्शन के महत्व की व्याख्या कीजिये।

Or

- (a) What is prospecting? Explain the method of identifying the prospects in personal selling.

(8)

पूर्वक्षण क्या है? व्यक्तिगत बिक्री में संभावनाओं की पहचान करने की विधि की व्याख्या कीजिये।

(b) Why close has to be initiated in sales process?

Discuss various types of close in personal selling.

(7)

बिक्री प्रक्रिया में क्लोज क्यों शुरू किया जाता है? व्यक्तिगत बिक्री में विभिन्न प्रकार के क्लोज की चर्चा कीजिये।

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

बिक्री प्रक्रिया में आपत्तियों से निपटने के तरीकों का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

(b) "Salespersons are born not made." Comment.

(7)

"सेल्सपर्सन जन्मजात होते हैं बनाए नहीं जाते।" टिप्पणी कीजिये।

Or

(a) What are the types of reports and documents prepared by the salesperson? (8)

सेल्सपर्सन द्वारा किस प्रकार की रिपोर्ट और दस्तावेज तैयार किए जाते हैं?

(b) What are the physical, mental and social qualities of a good salesperson? (7)

P.T.O.

एक अच्छे सेल्समैन के आशीर्षक, मानसिक और सामाजिक गुण क्या हैं?

5. Short notes (Any three) :

(3×5=15)

संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए (किसी भी तीन पर)

(a) Ethics in personal selling

व्यक्तिगत बिक्री में नैतिकता

(b) Tour Diary

टूर डायरी

(c) Qualifying prospects

क्वालिफायंग प्रोस्पेक्ट्स

(d) Pre-approach

पूर्व दृष्टिकोण