

[This question paper contains 12 printed pages.]

Your Roll No.....

Ser. No. of Question Paper : 4866

II

Unique Paper Code : 2412222401

Name of the Paper : Personal Selling and
Salesmanship

Name of the Course : B.A. (P) UGCF - BAC :
(Discipline)

Semester : IV

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 90

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 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 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) Why is it crucial for a salesperson to grasp the buying motives behind each purchase? Provide real-life examples to support your explanation.

(6+3)

- (b) The statement, 'A good salesperson can sell a heater to someone living in a warm climate,' is often used to exemplify sales prowess. Do you think this statement holds true in the present context? Justify your answer with relevant reasons.

(3+6)

OR

(a) Describe the Problem solving approach and the Right set of circumstances theory in personal selling. How do these theories guide salespeople in the selling process? (3+3+3)

(b) Prospecting is a critical stage in personal selling. Discuss why prospecting is considered vital and explain various methods of prospecting, supporting your answer with examples. (3+3+3)

2. (a) Retaining current customers is more cost-effective than acquiring new ones. How can a salesperson contribute to retaining current customers? Discuss strategies for customer retention, providing examples. (3+3+3)

(b) Customers often raise objections during the sales process. What are the various types of objections, and how can a salesperson effectively address them? Provide strategies and examples. (2+3+4)

P.T.O.

OR

- (a) The AIDAS model is a well-known framework in personal selling. Explain how the AIDAS model guides a salesperson through the selling process, providing examples for each stage. (3+3+3)
- (b) The "Presentation and Demonstration" stage is crucial in gaining customer confidence. What skills are required by a salesperson at this stage? Discuss with examples. (3+6)
3. (a) How can a sales manager ensure that the sales team avoids puffery and misrepresentation in selling? Discuss ethical issues in sales and provide strategies to address them, with examples. (3+6)

- (b) Initiating the close is a pivotal moment in the sales process. Why is it important, and what are the various reasons for the failure to close on the part of the salesperson? Discuss with examples. (5+4)

OR

- (a) Personal selling plays a crucial role in building and maintaining customer relationships. Explain the significance of personal selling in CRM, using real-life examples. (5+4)

- (b) Salespeople come in different types, each with specific characteristics. Describe the various types of salespersons and discuss how these characteristics influence their effectiveness in the sales process, providing examples. (2+7)

4. (a) Explain the role of motivation in personal selling. Explain Maslow's theory of motivation for motivating the salesperson with examples.

(2+7)

- (b) What do you mean by salesmanship ? Discuss the role and quality of a salesman with the help of examples. (2+7)

OR

- (a) Discuss the qualities of a good salesperson and how they contribute to successful selling. Provide real-life examples to illustrate your points. (7+2)

- (b) Effective sales planning and control rely on accurate reporting and documentation. Explain the importance of sales reports and documents in sales planning and control, providing relevant examples. (2+7)

5. Write short not on any **four** : (18)

- (a) What are three common myths about personal selling? (4.5)

- (b) Define the term "selling point" in personal selling. (4.5)

- (c) Who are Order Getters in the sales force team?
Explain their role in the selling process in three points. (4.5)
- (d) Describe the concept of the 'Sales Force' team.
List three key members of the sales force team and their roles. (4.5)
- (e) Discuss the different types of customers encountered in personal selling. (4.5)

1. (क) एक विक्रेता के लिए प्रत्येक खरीदारी के पीछे खरीदारी के उद्देश्य को समझना क्यों महत्वपूर्ण है? अपने स्पष्टीकरण का समर्थन करने के लिए वास्तविक जीवन के उदाहरण प्रदान कीजिए। (6 + 3)

(ख) कथन, 'एक अच्छा विक्रेता गर्म जलवायु में रहने वाले किसी व्यक्ति को हीटर बेच सकता है', अक्सर बिक्री कौशल का उदाहरण देने के लिए उपयोग किया जाता है। क्या आपको लगता है कि यह कथन वर्तमान संदर्भ में सत्य है? प्रासंगिक कारणों सहित अपने उत्तर की पुष्टि कीजिए। (3 + 6)

अथवा

(क) पर्सनल सेलिंग में समस्या समाधान दृष्टिकोण और परिस्थितियों के सही सेट सिद्धांत का वर्णन कीजिए। ये सिद्धांत विक्रय प्रक्रिया में विक्रयकर्ताओं का मार्गदर्शन कैसे करते हैं? (3+3+3)

(ख) पर्सनल सेलिंग में पूर्वक्षण एक महत्वपूर्ण चरण है। चर्चा कीजिए कि पूर्वक्षण को महत्वपूर्ण क्यों माना जाता है और उदाहरणों के साथ अपने उत्तर का समर्थन करते हुए पूर्वक्षण के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कीजिए। (3+3+3)

2. (क) नए ग्राहकों को प्राप्त करने की तुलना में वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखना अधिक लागत प्रभावी है। एक सेल्सपर्सन मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने में कैसे योगदान दे सकता है? उदाहरण प्रदान करते हुए ग्राहक प्रतिधारण के लिए रणनीतियों पर चर्चा कीजिए। (3+3+3)

(ख) बिक्री प्रक्रिया के दौरान ग्राहक अक्सर आपत्तियां उठाते हैं। विभिन्न प्रकार की आपत्तियाँ क्या हैं, और एक विक्रेता उन्हें प्रभावी ढंग से कैसे संबोधित कर सकता है? रणनीतियाँ और उदाहरण प्रदान कीजिए। (2+3+4)

या

(क) AIDAS मॉडल पर्सनल सेलिंग में एक प्रसिद्ध ढांचा है। बताएं कि AIDAS मॉडल प्रत्येक चरण के लिए उदाहरण प्रदान करते हुए, बिक्री प्रक्रिया के माध्यम से एक सेल्सपर्सन का मार्गदर्शन कैसे करता है। (3+3+3)

(ख) ग्राहकों का विश्वास हासिल करने के लिए “प्रस्तुति और प्रदर्शन” चरण महत्वपूर्ण है। इस स्तर पर एक विक्रेता को किन कौशलों की आवश्यकता होती है? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए। (3+6)

3. (क) एक बिक्री प्रबंधक यह कैसे सुनिश्चित कर सकता है कि बिक्री टीम बिक्री में दिखावा और गलत बयानी से बचें? सेल्स में नैतिक मुद्दों पर चर्चा कीजिए और उदाहरणों के साथ उन्हें संबोधित करने के लिए रणनीतियाँ प्रदान कीजिए। (3+6)

(ख) क्लोज की शुरुआत करना बिक्री प्रक्रिया में एक महत्वपूर्ण क्षण है। यह क्यों महत्वपूर्ण है, और सेल्सपर्सन की ओर से क्लोज करने में विफलता के विभिन्न कारण क्या हैं? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए। (5+4)

या

(क) व्यक्तिगत बिक्री ग्राहक संबंध बनाने और बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। वास्तविक जीवन के उदाहरणों का उपयोग करते हुए सीआरएम में पर्सनल सेलिंग के महत्व को समझाएं। (5 + 4)

(ख) सेल्सपर्सन विभिन्न प्रकार के होते हैं, प्रत्येक की विशिष्ट विशेषताएं होती हैं। विभिन्न प्रकार के सेल्सपर्सन का वर्णन कीजिए और उदाहरण देते हुए चर्चा कीजिए कि ये विशेषताएँ सेल्स प्रक्रिया में उनकी प्रभावशीलता को कैसे प्रभावित करती हैं। (2 + 7)

4. (क) पर्सनल सेलिंग में प्रेरणा की भूमिका स्पष्ट कीजिए। सेल्सपर्सन को प्रेरित करने के लिए मास्लो के प्रेरणा सिद्धांत को उदाहरण सहित समझाइए। (2 + 7)

(ख) सेल्समैनशिप से आपका क्या तात्पर्य है? उदाहरणों की सहायता से सेल्समैन की भूमिका और गुणवत्ता पर चर्चा कीजिए। (2 + 7)

या

(क) एक अच्छे सेल्सपर्सन के गुणों पर चर्चा कीजिए और वे सफल बिक्री में कैसे योगदान देते हैं। अपनी बातों को स्पष्ट करने के लिए वास्तविक जीवन के उदाहरण प्रदान कीजिए।

(7+2)

(ख) प्रभावी बिक्री योजना और नियंत्रण सटीक रिपोर्टिंग और दस्तावेजीकरण पर निर्भर करता है। प्रासंगिक उदाहरण प्रदान करते हुए बिक्री योजना और नियंत्रण में बिक्री रिपोर्ट और दस्तावेजों के महत्व को समझाएं।

(2+7)

5. किन्हीं चार पर संक्षिप्त में लिखिए :

(क) व्यक्तिगत बिक्री के बारे में तीन आम मिथक क्या हैं?

(4.5)

(ख) व्यक्तिगत बिक्री में “विक्रय बिंदु” शब्द को परिभाषित कीजिए।

(4.5)

(ग) सेल्स फोर्स टीम में ऑर्डर पाने वाले कौन हैं? सेलिंग प्रक्रिया में उनकी भूमिका को तीन बिन्दुओं में स्पष्ट कीजिए।

(4.5)

(घ) 'सेल्स फोर्स' टीम की अवधारणा का वर्णन कीजिए। बिक्री बल टीम के तीन प्रमुख सदस्यों और उनकी भूमिकाओं की सूची बनाएं। (4.5)

(ङ) पर्सनल सेलिंग में आने वाले विभिन्न प्रकार के ग्राहकों पर चर्चा कीजिए। (4.5)