

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 2349 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 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 प्रयास करें।
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) What is Personal Selling? Explain its nature and significance. (8)

(b) What are the essentials of effective salesmanship? (7)

(ए) व्यक्तिगत बिक्री क्या है? इसका स्वरूप एवं महत्व बताइये।

(बी) प्रभावी बिक्री कौशल की अनिवार्यताएँ क्या हैं?

OR

या

(a) Differentiate between Personal Selling, Salesmanship, and Sales Management (8)

(b) What qualities are expected from a good salesperson? (7)

(ए) व्यक्तिगत बिक्री, बिक्री कौशल और बिक्री प्रबंधन के बीच अंतर कीजिए

(बी) एक अच्छे विक्रेता से किन गुणों की अपेक्षा की जाती है?

2. Discuss the Buying-Formula Theory of selling. Why the theory is also referred to as the problem-solving approach? (15)

विक्रय के क्रय-सूत्र सिद्धांत पर चर्चा कीजिए। इस सिद्धांत को समस्या-समाधान दृष्टिकोण के रूप में भी क्यों जाना जाता है?

P.T.O.

OR

या

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

(b) Briefly explain the modern sales approaches used in Personal Selling. (7)

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

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

3. Explain the concept of buying motives. Why is it important for the salesperson to understand buying motives behind each purchase? (15)

क्रय उद्देश्यों की अवधारणा समझाइये। विक्रेता के लिए प्रत्येक खरीदारी के पीछे खरीदारी के उद्देश्य को समझना क्यों महत्वपूर्ण है?

OR

या

3. (a) Distinguish between rational and emotional buying motives. Support your answer with examples.

(8)

(b) Explain the Motivation theory of Maslow's Need Hierarchy with the help of examples. How it's useful in Personal Selling.

(7)

(क) तर्कसंगत और भावनात्मक खरीदारी उद्देश्यों के बीच अंतर कीजिए। उदाहरण सहित अपने उत्तर का समर्थन कीजिए।

(बी) उदाहरणों की सहायता से मास्लो के आवश्यकता पदानुक्रम के प्रेरणा सिद्धांत की व्याख्या कीजिए। यह पर्सनल सेलिंग में कैसे उपयोगी है।

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

(b) What is prospecting? Explain the methods of identifying the prospects in personal selling. (7)

(ए) "दृष्टिकोण" क्या है? बिक्री प्रक्रिया में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के दृष्टिकोण क्या हैं?

(बी) पूर्वेक्षण क्या है? व्यक्तिगत विक्रय में संभावनाओं की पहचान करने की विधियाँ समझाइये।

OR

या

4. (a) Explain different types of objections raised by prospects in Personal Selling. What methods are employed by salespersons to handle these objections? (8)

(b) What do you understand by "Pre-approach"?

Explain the steps involved in the pre- approach stage of personal selling. (7)

(ए) व्यक्तिगत बिक्री में संभावनाओं द्वारा उठाई गई विभिन्न प्रकार की आपत्तियों की व्याख्या कीजिए। इन आपत्तियों से निपटने के लिए विक्रयकर्ताओं द्वारा कौन से तरीके अपनाए जाते हैं?

(बी) "पूर्व-दृष्टिकोण" से आप क्या समझते हैं? व्यक्तिगत विक्रय के पूर्व-दृष्टिकोण चरण में शामिल चरणों की व्याख्या कीजिए।

5. Write short notes on any three of the following:

(3×5=15)

(a) Types of salespersons

(b) Puffery and misrepresentation in selling

(c) Customer Follow-Up

(d) Sales Manual

2349

(e) Essentials of a goods sales presentation

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखें:

(ए) सेल्सपर्सन के प्रकार

(बी) बिक्री में दिखावा और गलत बयानी

(सी) ग्राहक फॉलो-अप

(डी) बिक्री मैनुअल

(ई) माल की बिक्री प्रस्तुति की अनिवार्यताएं