Roll No.
रोल नं.

Series SHC

Code No. 204
कोड नं.

- Please check that this question paper contains 3 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 16 questions.
- Please write down the serial number of the question before attempting it.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 3 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 16 प्रश्न हैं।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

SALESMANSHIP
(Theory) Paper II

विक्रयकला
(सैद्धान्तिक) प्रश्न-पत्र II

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 60*

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 60*

Genral Instructions :

(i) ***All*** *questions are compulsory.*

(ii) *Marks allotted to questions are indicated against each of them.*

सामान्य निर्देश :

(i) ***सभी*** *प्रश्न अनिवार्य हैं।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने लिखे हैं।*

1. What factors affect the purchase of consumer products ? Explain with the help of suitable examples. 6

उपभोक्ता उत्पादों के क्रय को कौनसे तत्त्व प्रभावित करते हैं ? उचित उदाहरणों की सहायता से समझाइए।

2. What information would you require to collect, as a salesperson of an industrial product, before making a sales presentation to any prospective customer ? Explain. 6

एक औद्योगिक उत्पाद के विक्रयकर्ता होने के नाते किसी सम्भावित ग्राहक के समक्ष विक्रय प्रस्तुतीकरण से पहले आप क्या जानकारी एकत्र करेंगे ? समझाइए।

3. What is a standard sales presentation ? What are its limitations ? Explain. 6
एक मानक विक्रय प्रस्तुतीकरण क्या है ? इसकी परिसीमाएँ क्या हैं ? समझाइए।

4. What types of objections are generally raised by customers during the course of sales presentation ? Explain. 6
क्रेताओं द्वारा विक्रय प्रस्तुतीकरण के दौरान सामान्यतः किस प्रकार की आपत्तियाँ उठाई जाती हैं ? समझाइए।

5. How can a salesperson effectively handle the queries of customers of consumer goods ? Explain. 4
कोई विक्रयकर्ता ग्राहकों की उपभोक्ता वस्तुओं के प्रश्नों को किस प्रकार प्रभावी ढंग से सन्तुष्ट कर सकता है ? समझाइए।

6. Why is it important to plan a sales presentation ? Explain. 4
विक्रय प्रस्तुतीकरण की योजना बनाना क्यों आवश्यक है ? समझाइए।

7. What guidelines would you suggest for making an effective sales presentation ? Explain. 4
एक प्रभावी विक्रय प्रस्तुतीकरण के लिए आप किन मार्गदर्शक बिन्दुओं का सुझाव देंगे ? समझाइए।

8. Explain the importance of after sales services in marketing of durable consumer products, with the help of suitable examples. 4
उचित उदाहरणों की सहायता से दीर्घोपयोगी (टिकाऊ) उपभोक्ता उत्पादों के विपणन में विक्रयोत्तर सेवाओं के महत्त्व को समझाइए।

9. Give two distinguishing characteristics of the buyers of consumer products. 2
उपभोक्ता उत्पादों के क्रेताओं के दो विशिष्ट लक्षण बताइए।

10. What can be the motives for the purchase of a motorcycle by a teenager ? Give two examples each of rational motives and emotional motives. 3
किसी तरुण द्वारा मोटर साइकिल क्रय करने के क्या प्रेरक हो सकते है ? विवेकात्मक व भावनात्मक प्रेरकों के दो-दो उदाहरण दें।

11. Give two objectives of making sales calls for an industrial product. 2
किसी औद्योगिक उत्पाद की विक्रयवार्ता के दो उद्देश्य बताइए।

12. What supporting evidence would you like to use for making a sales presentation to a knowledgeable buyer ? Make a list. 3
किसी जानकार क्रेता के समक्ष विक्रय प्रस्तुतीकरण करने के लिए आप किन सहायक प्रमाणों का प्रयोग करेंगे ? सूची बनाइए।

13. Develop a sales presentation for a consumer product of your choice. 3
अपनी पसन्द के किसी उपभोक्ता उत्पाद के लिए एक विक्रय प्रस्तुतीकरण तैयार कीजिए।

14. State the objective of 'closing the sale'. 2
'विक्रयवार्ता के समापन' का उद्देश्य बताइए।

15. Make a list of any four follow-up activities which are important for the marketing of consumer durable products. 2

उपभोक्ता टिकाऊ उत्पादों के विपणन में महत्त्वपूर्ण किन्हीं चार अनुसरण कार्यों की सूची बनाइए।

16. How can objections in respect of price of products be handled ? Give any two examples. 3

वस्तुओं की कीमत के बारे में उपभोक्ताओं की आपत्तियों का निवारण किस प्रकार किया जा सकता है? कोई दो उदाहरण दीजिए।