

Series OSS

Code No. **204**
कोड नं.

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--

रोल नं.

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.
परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

- 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.**
- 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the student will read the question paper only and will not write any answer on the answer script during this period.
- 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 ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जायेगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।

SALESMANSHIP

(Theory) Paper II

विक्रयकला

(सैद्धान्तिक) प्रश्न-पत्र II

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 60

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

General 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. "Identification of potential customers and their need is an important first step in the process of sales of any product or service." Explain with examples. 6
"सम्भावित ग्राहकों व उनकी ज़रूरतों को पहचानना किसी उत्पाद या सेवा की विक्रय प्रक्रिया का पहला कदम है ।" उदाहरणों द्वारा समझाइए ।
2. What is a sales presentation ? Why is it important to plan a sales presentation ? Explain with the help of examples. 6
विक्रय प्रस्तुतीकरण से क्या अभिप्राय है ? विक्रय प्रस्तुतीकरण की योजना बनाने के महत्त्व को उदाहरणों सहित समझाइए ।
3. What is a Standard Sales Presentation ? Explain its merits and limitations. 5
स्टैन्डर्ड विक्रय प्रस्तुतीकरण क्या है ? इसके गुणों व दोषों को समझाइए ।
4. What objections are generally made by potential customers while buying a product ? Explain with examples. 5
सम्भावित ग्राहकों द्वारा किसी उत्पाद के क्रय के समय सामान्यतः क्या आपत्तियाँ उठाई जाती हैं ? उदाहरणों सहित समझाइए ।
5. Explain the importance of providing After Sales Service in case of consumer durable products. 5
उपभोक्ता स्थायी उत्पादों की बिक्री में विक्रय के बाद की सेवाएँ प्रदान करने के महत्त्व को समझाइए ।
6. What are important steps in making a sales presentation to a potential buyer ? Explain. 5
किसी सम्भावित क्रेता को विक्रय प्रस्तुतीकरण देने के लिए उठाए जाने वाले महत्त्वपूर्ण कदमों को समझाइए ।

7. How do supporting evidences help in making a sales presentation ? Explain with the help of examples. 4
 उदाहरणों सहित समझाइए कि विक्रय प्रस्तुतीकरण में सहायक प्रमाणों का क्या महत्व है ?
8. What are rational buying motives ? Explain with the help of examples. 4
 विवेकपूर्ण क्रय प्रेरक क्या होते हैं ? उदाहरणों सहित समझाइए ।
9. What are the factors affecting purchase of a consumer non-durable product ? Explain with the help of examples. 3
 उदाहरणों की सहायता से समझाइए कि किसी उपभोक्ता अस्थायी उत्पाद के क्रय को प्रभावित करने वाले तत्व कौनसे होते हैं ।
10. What is meant by planning a sales presentation ? Explain. 3
 विक्रय प्रस्तुतीकरण की योजना बनाने से क्या अभिप्राय है ? समझाइए ।
11. How can the interest of potential buyer be noted while making a sales presentation ? Explain. 3
 किसी सम्भावित ग्राहक को विक्रय प्रस्तुतीकरण करते समय किसी उत्पाद में उसकी रुचि को कैसे देखा जा सकता है ? समझाइए ।
12. What are the important methods of making a sales presentation ? Explain. 3
 एक विक्रय प्रस्तुतीकरण बनाने के महत्वपूर्ण तरीके क्या हैं ? समझाइए ।
13. How would you establish rapport with a potential buyer ? Give two examples. 2
 आप किसी उत्पाद के सम्भावित क्रेता से किस प्रकार तालमेल बनाएँगे ? दो उदाहरण दीजिए ।
14. Give two examples of how a salesperson can help a buyer in making choice of a product. 2
 किसी क्रेता को उत्पाद के चयन में कोई विक्रयकर्ता किस प्रकार सहायता कर सकता है, दो उदाहरण दीजिए ।
15. List any four factors affecting purchase of consumer products. 2
 उपभोक्ता उत्पादों के क्रय को प्रभावित करने वाले तत्वों में से किन्हीं चार की सूची बनाइए ।
16. List four after sales services offered by a seller. 2
 किसी विक्रेता द्वारा प्रस्तावित चार विक्रय के बाद सेवाओं की सूची बनाइए ।