

रोल नं.

Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 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 31 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 जाएगा। 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।
- Please check that this question paper contains 8 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 31 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

## विपणन और विक्रय

### MARKETING AND SALES

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

## सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में 31 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ 23 प्रश्न करने की ज़रूरत है ।  
(ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

### I. खण्ड क

- बहुविकल्पीय प्रश्न/ रिक्त स्थान भरिए/ सीधे प्रश्न : कुल 12 प्रश्न शामिल हैं जो 1 – 1 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 2 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 3 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

### II. खण्ड ख

- दीर्घ उत्तरीय/ निबन्धात्मक प्रश्न : इसमें कुल 5 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 5 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

## General Instructions :

- (i) This question paper contains 31 questions out of which the candidate needs to attempt only 23 questions.  
(ii) Question paper is divided into two sections :

### I. SECTION A

- Multiple choice questions/Fill in the blanks/Direct questions : contains total 12 questions of 1 mark each. Answer any 10 questions.
- Very short answer type questions : contains total 7 questions of 2 marks each. Answer any 5 questions.
- Short answer type questions : contains total 7 questions of 3 marks each. Answer any 5 questions.

### II. SECTION B

- Long answer/Essay type questions : contains total 5 questions of 5 marks each. Answer any 3 questions.

**खण्ड क**  
**SECTION A**

किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

Attempt any **ten** questions.

1. डाक आदेश द्वारा बेचे जाने वाले माल के लिए उपयोग किए जाने वाले वितरण माध्यम का नाम दीजिए ।

Name the channel of distribution that is used for selling goods through mail order.

2. बाज़ार को छोटी इकाइयों में बाँटना जिनमें समान रुचि तथा व्यवहार वाले व्यक्ति हों, कहलाता है

- (क) स्थिति-निर्धारण  
(ख) लक्ष्य  
(ग) खण्ड  
(घ) उपर्युक्त सभी

The breaking of market into smaller units consisting of people with similar tastes and behaviour is called

- (a) Positioning  
(b) Target  
(c) Segment  
(d) All of the above

3. बिग बाज़ार तथा रिलायंस ने अपने-आप को मितव्ययी स्टोर्स के रूप में स्थापित कर लिया है । इनके द्वारा उपयोग की गई स्थिति-निर्धारण रणनीति की पहचान कीजिए ।

- (क) मूल्य के आधार पर  
(ख) गुणवत्ता के आधार पर  
(ग) उपयोगकर्ताओं के आधार पर  
(घ) उपभोक्ता हितलाभ के आधार पर

Big Bazaar and Reliance have positioned themselves as economical stores. Identify the type of positioning strategy adopted by them.

- (a) On the basis of price  
(b) On the basis of quality  
(c) On the basis of users  
(d) On the basis of customer benefit

4. विक्रय में उस सर्वोच्च पद का नाम दीजिए जिस पर एक विक्रय प्रबंधक को पदोन्नत किया जा सकता है ।

Name the highest post in sales to which a sales manager can be promoted.

5. जब किसी उत्पाद का मूल्य-निर्धारण सफलतापूर्वक उसके लक्षित मौद्रिक मूल्य से अधिक है, तो संबंधित उपभोक्ता मूल्य को कहते हैं

- (क) सकारात्मक उपभोक्ता मूल्य
- (ख) नकारात्मक उपभोक्ता मूल्य
- (ग) दोनों (क) तथा (ख)
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

When a product is successfully priced higher than its objective monetary value, then the related customer value is called

- (a) Positive customer value
- (b) Negative customer value
- (c) Both (a) and (b)
- (d) None of the above

6. विक्रेता अवलोकन का प्रथम चरण है

- (क) पूर्वक्षण
- (ख) अर्हकारी
- (ग) स्थापन प्रस्तुति
- (घ) आपत्तियाँ तथा आपत्तियों से निपटना

The first step in the salesperson's overview is

- (a) Prospecting
- (b) Qualifying
- (c) Placing presentation
- (d) Objections and handling objections

7. विज्ञापन तथा विक्रय संवर्धन विपणन मिश्र के किस पी के उदाहरण हैं ?

- (क) उत्पाद
- (ख) प्रवर्तन (संवर्धन)
- (ग) मूल्य
- (घ) स्थान

Advertising and sales promotion are the examples of which P of Marketing Mix ?

- (a) Product
- (b) Promotion
- (c) Price
- (d) Place

8. विशेषज्ञ विवेचना को सुगम बनाने हेतु एक विक्रेता के लिए क्या प्रायः अनिवार्य बन गया है ?

What has become almost mandatory for a salesman to facilitate expert discussion ?

9. एक उत्पाद के विक्रय से पूर्व विक्रेता द्वारा प्रश्नों की एक सूची तैयार की जाती है । इसे क्या कहते हैं ?

A list of questions is prepared before selling a product by a salesman. What is it called ?

10. किस प्रकार के खंडकरण में आयु वर्ग, आय स्तर तथा लिंग जैसे कारकों का ध्यान रखा जाता है ?

- (क) भौगोलिक
- (ख) व्यावहारिक
- (ग) मनोवृत्तपरक
- (घ) जनसांख्यिकीय

Factors like age group, income level and gender are considered in which type of segmentation ?

- (a) Geographic
- (b) Behavioural
- (c) Psychographic
- (d) Demographic

11. कार्यात्मक संबंध का क्या अर्थ है ?

What is meant by functional relationship ?

12. प्रस्तुति के समय उपभोक्ता कुछ जिज्ञासा दिखा सकता है अथवा कुछ प्रश्न उठा सकता है । इसे क्या कहते हैं ?

During the presentation the customer might show some curiosity or raise certain questions. What is it called ?

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×5=10

Attempt any **five** questions.

13. 'उत्पाद' का क्या अर्थ है ?

What is meant by a 'Product' ?

14. उन पदों के नाम दीजिए जिन्हें विक्रेता अपने पेशे में प्राप्त कर सकता है ।

Enlist the range of positions a salesman can achieve in his career.

15. एक विक्रेता प्रस्तुति को कैसे अधिक प्रभावी बना सकता है ?

How can a salesperson make a presentation more effective ?

16. मूल्य-निर्धारण की उस रणनीति को समझाइए जिसका चयन आप एक नए उत्पाद को प्रारंभ करने में करेंगे ।

Explain the pricing strategy that you will opt to bring out a new product.

17. 'प्रस्ताव' करने का क्या अर्थ है ?

What is meant by 'approach' ?

18. 'पूर्वोक्षण' का अर्थ दीजिए ।

Give the meaning of 'prospecting'.

19. विक्रय प्रक्रिया अवलोकन में सम्मिलित विभिन्न चरणों की सूची बनाइए ।

List the various steps involved in sales process overview.

Attempt any **five** questions.

20. विपणनकर्ताओं द्वारा खंडीकरण कैसे किया जाता है ? संक्षेप में समझाइए ।  
How is segmentation done by marketers ? Explain briefly.

21. एक अच्छे विक्रेता के निम्नलिखित गुणों की विवेचना कीजिए :

- (क) व्यक्ति कौशल
- (ख) संप्रेषण कौशल
- (ग) बाज़ार सूचना

Discuss the following qualities of a good salesperson :

- (a) People skills
- (b) Communication skills
- (c) Market information

22. वर्तमान युग में इन्टरनेट क्रांति ने विक्रय को कैसे प्रभावित किया है ? समझाइए ।

How has Internet revolution affected the sales in today's era ? Explain.

23. फर्म की आय उत्पत्ति में विक्रेता किस प्रकार योगदान करता है ? समझाइए ।

How does a salesperson contribute to revenue generation for the firm ? Explain.

24. एक विक्रेता के रूप में मिक्सर ग्राइन्डर बेचने हेतु किन्हीं छह प्रश्नों की सूची तैयार कीजिए ।

As a salesperson, prepare a list of any six questions for selling a Mixer Grinder.

25. एक अच्छे पूर्वोक्षण (ग्राहक) की विशेषताओं को समझाइए ।

Explain the characteristics of a good prospect.

26. निम्नलिखित स्थिति-निर्धारण रणनीतियों की विवेचना कीजिए :

- (क) उपभोक्ता हितलाभ, तथा
- (ख) विभिन्न उत्पाद वर्ग

Discuss the following positioning strategies :

- (a) Customer benefits, and
- (b) Different product class

**खण्ड ख**  
**SECTION B**

किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×3=15

Attempt any **three** questions.

27. हार्ड स्किल्स तथा सॉफ्ट स्किल्स में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।  
Distinguish between hard skills and soft skills.

28. विभिन्न प्रकार की आपत्तियों को समझाइए ।  
Explain the various types of objections.

29. एक विक्रेता के निम्नलिखित दायित्वों को समझाइए :  
(क) भुगतान एकत्रित करना, तथा  
(ख) कम्पनी की छवि बनाना  
Explain the following responsibilities of a salesperson :  
(a) To collect payments, and  
(b) To build company's image

30. एक विक्रेता के विक्रय पेशे से संबंधित किन्हीं पाँच कठिनाइयों को समझाइए ।  
Explain any five job related difficulties in the selling career of a salesman.

31. विक्रय समाप्ति की किन्हीं पाँच तकनीकों को समझाइए ।  
Explain any five techniques of closing sales.