

(i) Printed Pages : 7

Roll No.

(ii) Questions : 7

Sub. Code :

1	0	0	1	5
---	---	---	---	---

Exam. Code :

5	0	0	1
---	---	---	---

Bachelor of Arts (FYUP) 1st Semester

(2124)

**ADVERTISEMENT SALES PROMOTION & SALES
MANAGEMENT**

Paper : Fundamentals of Personal Selling (In all Mediums)

SAPDSC1 (Common with B.Sc. 1st Sem. N.E.P.)

Time Allowed : Three Hours]

[Maximum Marks : 65

Note :— (1) Q. No. 1 is compulsory, attempt any **TEN** short answer questions (**25-30** words). Each question carries **2** marks.

(2) Attempt **THREE** questions from Unit-I to Unit-III by selecting **ONE** question from each unit. Each question carries **15** marks.

1. Write short answers to the following (any **TEN**) :

- (i) What is the role of personal selling in the sales process ?
- (ii) How does the selling situation influence a salesperson's approach ?
- (iii) What is a Sales Pitch ?

- (iv) Why is product demonstration effective in influencing customer decisions ?
- (v) What is cold calling ?
- (vi) What is consultative selling ?
- (vii) How does a cash memo serve as proof of a transaction ?
- (viii) What information is typically included in a Tour Diary ?
- (ix) How does a shopping cart function in online sales ?
- (x) What is the key distinction between relationship selling and transactional selling ?
- (xi) How does trust impact the personal selling process ?
- (xii) What is Negotiation ?

UNIT-I

- 2. Define Buying Motives. Explain the difference between emotional and rational buying motives with suitable examples.
- 3. Discuss the importance of each stage in the AIDAS model with practical examples from personal selling.

UNIT-II

- 4. Define the Selling Process. Explain its key stages and their significance in achieving sales success.
- 5. What are the essential qualities of a successful salesperson ? Explain how these qualities contribute to achieving sales targets.

UNIT-III

6. What is a Sales Report ? Discuss its importance in evaluating sales performance and planning future strategies.
7. What are the common problems faced by salespersons during the selling process ? Suggest strategies to overcome these challenges.

(हिन्दी माध्यम)

- नोट :- (1) प्र. सं. 1 अनिवार्य है, कोई भी दस लघुउत्तरीय प्रश्न (25-30 शब्दों) में हल करें। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।
- (2) प्रत्येक यूनिट में से एक प्रश्न चुनकर यूनिट-I से यूनिट-III में से तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 15 अंक का है।

1. निम्नलिखित के संक्षिप्त उत्तर लिखे (कोई दस) :

- (i) बिक्री प्रक्रिया में व्यक्तिगत बिक्री की क्या भूमिका है ?
- (ii) बिक्री की स्थिति विक्रेता के दृष्टिकोण को कैसे प्रभावित करती है ?
- (iii) सेल्स पिच क्या है ?
- (iv) ग्राहक निर्णयों को प्रभावित करने में उत्पाद प्रदर्शन प्रभावी क्यों है ?
- (v) कोल्ड कॉलिंग क्या है ?

- (vi) परामर्शात्मक बिक्री क्या है ?
- (vii) कैशमेमो लेन-देन के प्रमाण के रूप में कैसे काम करता है ?
- (viii) टूर डायरी में आमतौर पर कौन सी जानकारी शामिल होती है ?
- (ix) ऑनलाइन बिक्री में शॉपिंग कार्ट कैसे कार्य करती है ?
- (x) संबंध बिक्री और लेन-देन संबंधी बिक्री के बीच मुख्य अंतर क्या है ?
- (xi) विश्वास व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया को कैसे प्रभावित करता है ?
- (xii) बातचीत क्या है ?

यूनिट-I

2. खरीदने के उद्देश्य को परिभाषित करें। उपयुक्त उदाहरणों के साथ भावनात्मक और तर्कसंगत खरीदारी उद्देश्यों के बीच अंतर स्पष्ट करें।
3. व्यक्तिगत बिक्री से व्यावहारिक उदाहरणों के साथ AIDAS मॉडल में प्रत्येक चरण के महत्व पर चर्चा करें।

यूनिट-II

4. विक्रय प्रक्रिया को परिभाषित करें। बिक्री में सफलता प्राप्त करने में इसके प्रमुख चरणों और उनके महत्व की व्याख्या करें।
5. एक सफल विक्रेता के आवश्यक गुण क्या हैं ? बताएं कि ये गुण बिक्री लक्ष्य हासिल करने में कैसे योगदान देते हैं ?

ਯੂਨਿਟ-III

6. ਬਿਕਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀ ਹੈ ? ਬਿਕਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਮੂਲਾਂਕਨ ਅਤੇ ਅਵਿਧੀ ਦੀ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਨੇ ਦੇ ਅਸਥੇ ਮਹਤਵ ਪਰ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
7. ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਰੀਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਕਰੀਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਕਿਨ ਸਾਮਾਨੀ ਸਮਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸਾਮਨਾ ਕਰਨਾ ਪੜ੍ਹਤਾ ਹੈ ? ਅਨ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਪਰ ਕਾਬੂ ਪਾਨੇ ਦੇ ਲਿਏ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਸੁਝਾਏ।

(ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ)

ਨੋਟ :- (1) ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰ. 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਕੋਈ ਦਸ ਲਘੁ ਉੱਤਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (25-30 ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ) ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 2 ਅੰਕ ਹਨ।

(2) ਹਰੇਕ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਚੁਣ ਕੇ ਯੂਨਿਟ-I ਤੋਂ ਯੂਨਿਟ-III ਵਿੱਚੋਂ ਤਿੰਨ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 15 ਅੰਕ ਹਨ।

1. ਹੇਠ ਦਿੱਤਿਆਂ ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ (ਕੋਈ ਦਸ) :

- (i) ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਰੀਆ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕੀ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ ?
- (ii) ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਸੇਲਜ਼ਪਰਸਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ?
- (iii) ਸੇਲਜ਼ ਪਿੱਚ ਕੀ ਹੈ ?
- (iv) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਕਿਉਂ ਹੈ ?
- (v) ਕੋਲਡ ਕਾਲਿੰਗ ਕੀ ਹੈ ?
- (vi) ਸਲਾਹਕਾਰ ਵਿਕਰੀ ਕੀ ਹੈ ?
- (vii) ਕੈਸ਼ ਮੀਮੋ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ?

- (viii) ਟੂਰ ਡਾਇਰੀ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ?
- (ix) ਆਨਲਾਈਨ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਕਾਰਟ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ?
- (x) ਸੰਬੰਧ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਅੰਤਰ ਕੀ ਹੈ ?
- (xi) ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ?
- (xii) ਗੱਲਬਾਤ ਕੀ ਹੈ ?

ਯੂਨਿਟ-I

2. ਖਰੀਦਣ ਦੇ ਮਨੋਰਥਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ। ਉਚਿਤ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਅਤੇ ਤਰਕਸ਼ੀਲ ਖਰੀਦ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
3. ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਵਿਹਾਰਕ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ AIDAS ਮਾਡਲ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

ਯੂਨਿਟ-II

4. ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ। ਵਿਕਰੀ ਸਫਲਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਮੁੱਖ ਪੜਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
5. ਇੱਕ ਸਫਲ ਸੇਲਜ਼ਪਰਸਨ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੁਣ ਕੀ ਹਨ ? ਦੱਸੋ ਕਿ ਇਹ ਗੁਣ ਵਿਕਰੀ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਯੂਨਿਟ-III

6. ਵਿਕਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀ ਹੈ ? ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
7. ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਸੇਲਜ਼ਪਰਸਨ ਨੂੰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਆਮ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ? ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿਓ।