

2062

B.A./B.Sc. (General) Fourth Semester  
Advertising, Sales Promotion and Sales Management  
Paper - IV: Personal Selling and Salesmanship  
(In all mediums)

Time allowed: 3 Hours

Max. Marks: 100

**NOTE:** Attempt five questions in all, including Question No. 1 which is compulsory and selecting two questions from each Unit.

- \*\_\*\_\* -

I. Attempt any four of the following:-

- a) Give the difference between Cost of Advertising V/s Cost of Personal Selling.
- b) What is the importance of personal selling?
- c) Discuss different types of sales personnel.
- d) What is distribution network relationship?
- e) Define cash memo and its use in personal selling.
- f) Explain AIDA model of personal selling. (4×5)

**UNIT - I**

- II. What do you meant by personal selling? How personal selling is more effective than advertising? (20)
- III. Explain different types of selling situations faced by sales personnel during personal selling process. (20)
- IV. Write short notes on: -  
(a) Different types of markets and its impact on selling function.  
(b) Role of buying motives in personal selling function. (10+10)
- V. Discuss the process of effective selling. Explain the relevance of post sales activities in personal selling process. (20)

**UNIT - II**

- VI. Explain the different types of qualities a successful salesperson required to encourage sales with reference to hotel services. (20)
- VII. "Making selling as an attractive career". Explain its benefits and challenges. (20)
- VIII. What is the importance of sales manual and periodical reports in personal selling activities? (20)
- IX. "Is salesman born or made" – Discuss. What are the difficulties faced by salesperson in selling of concepts, ideas and services? (20)

- \*\_\*\_\* -

(Hindi and Punjabi versions enclosed)

P.T.O.



(2)

नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दें। प्रत्येक भाग (1-2) से दो-दो प्रश्नों का चयन करें। प्रश्न-1 अनिवार्य है।

- \*\_\*\_\* -

1. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए:-

- (क) विज्ञापन की लागत बनाम व्यक्तिगत बिक्री की लागत में अंतर स्पष्ट कीजिए।
- (ख) व्यक्तिगत बिक्री का क्या महत्व है?
- (ग) विभिन्न प्रकार के बिक्री कर्मियों की व्याख्या कीजिए।
- (घ) वितरण नेटवर्क संबंध क्या है?
- (ङ.) कैश मेमो को परिभाषित करें और व्यक्तिगत बिक्री में इसका उपयोग बताइए।
- (च) व्यक्तिगत बिक्री के ए.आई.डी.ए.(AIDA) मॉडल की व्याख्या कीजिए।

#### भाग-1

2. व्यक्तिगत बिक्री से आप क्या समझते हैं? विज्ञापन विक्रय व्यक्तिगत बिक्री कैसे अधिक प्रभावशाली है?
3. व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया के दौरान बिक्री कर्मियों द्वारा सामना की जाने वाली विभिन्न प्रकार की बिक्री स्थितियों की व्याख्या कीजिए।
4. संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:-  
(क) विभिन्न प्रकार के बाजार और बिक्री कार्य पर इसका प्रभाव।  
(ख) व्यक्तिगत बिक्री कार्यक्रम उद्देश्यों को खरीदने की भूमिका।
5. प्रभावी बिक्री की प्रक्रिया की विवेचना कीजिए। व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया में बिक्री के बाद की गतिविधियों की प्रासंगिकता की व्याख्या कीजिए।

#### भाग-2

6. होटल सेवाओं के संदर्भ में बिक्री को प्रोत्साहित करने के लिए एक सफल विक्रेता के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार के गुणों की व्याख्या कीजिए।
7. "बिक्री को एक आकर्षक करियर बनाना"। इसके लाभों और चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।
8. व्यक्तिगत बिक्री गतिविधियों में बिक्री नियमावली और आवधिक रिपोर्ट का क्या महत्व है?
9. "क्या विक्रेता पैदा होता है या तैयार किया जाता है" - व्याख्या कीजिए। अवधारणाओं, विचारों और सेवाओं को बेचने में विक्रेता को किन कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है?

- \*\_\*\_\* -

(3)

नोट: प्रश्न नंबर 1 लाज़मी है अਤੇ हरेक भाग (1-2) ਵਿੱਚੋਂ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁੱਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ।

- \*\_\*\_\* -

1. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ:-  
(ੳ) ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਦੀ ਲਾਗਤ V/s ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਲਾਗਤ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਦੱਸੋ।  
(ਅ) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਕੀ ਮਹੱਤਵ ਹੈ?  
(ੲ) ਵਿਕਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।  
(ਸ) ਵੰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਿਸ਼ਤਾ ਕੀ ਹੈ?  
(ਹ) ਕੈਸ਼ ਮੀਮੋ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ।  
(ਕ) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦੇ AIDA ਮਾਡਲ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

#### ਭਾਗ-1

2. ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੈ? ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਨਾਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਵੇਚਣਾ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਕਿਵੇਂ ਹੈ?
3. ਨਿੱਜੀ ਵੇਚਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਪੇਸ਼ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਕਰੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
4. ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ:-  
(ੳ) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਕਾਰਜ 'ਤੇ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ।  
(ਅ) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ।
5. ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ। ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਸਾਰਥਕਤਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

#### ਭਾਗ-2

6. ਹੋਟਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਫਲ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਗੁਣਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
7. "ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਕਰੀਅਰ ਬਣਾਉਣਾ"। ਇਸਦੇ ਲਾਭ ਅਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
8. ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦਾ ਕੀ ਮਹੱਤਵ ਹੈ?
9. "ਕੀ ਸੇਲਜ਼ਮੈਨ ਜਮਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ" - ਚਰਚਾ ਕਰੋ। ਸੰਕਲਪਾਂ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਵਿੱਚ ਸੇਲਜ਼ਪਰਸਨ ਨੂੰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ?

- \*\_\*\_\* -