

Exam. Code: 0004
Sub. Code: 0357

2071

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

Time allowed: 3 Hours

Max. Marks: 100

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

x-x-x

- I. Attempt any four of the following:-
- Define personal selling.
 - What are post sales activities?
 - Describe different types of selling situations.
 - What is cash memo?
 - List out the documents required for reporting.
 - Define 'Periodical Report' in context of effective salesmanship. (4×5)

UNIT – I

- II. Is personal selling more effective than advertising? Justify your answer with examples. Also differentiate cost of advertising V/s cost of personal selling. (20)
- III. Explain AIDA model of selling. Also describe types of sales personnel. (20)
- IV. Discuss different types of markets and their implications for the selling functions. (20)
- V. Describe the process and relevance of each step in the personal selling process. (20)

UNIT – II

- VI. Explain 'Selling as an attractive career' with its advantages and difficulties. (20)
- VII. What are the qualities of a successful sales person with special reference to insurance services? (20)
- VIII. Give short notes on the following:-
- Distribution network relationship
 - Importance of sales manual in selling (20)
- IX. What is the primary objective of personal selling? Discuss the problems and difficulties in selling. (20)

x-x-x

(Hindi and Punjabi versions enclosed)

P.T.O.

(2)

ਨੋਟ: ਕਿਨ੍ਹੀ ਪਾੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਂ। ਪ੍ਰਤ੍ਯੇਕ ਭਾਗ (1-2) ਦੇ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਚਯਨ ਕਰੋ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ-1 ਅਨਿਵਾਰਯ ਹੈ।

- *_*_* -

1. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮੇਂ ਸੇ ਕਿਨ੍ਹੀ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੀਯੋ:-

- (ਕ) ਵਯਕਤਿਗਤ ਬਿਕਰੀ ਕੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖਿਯੋ।
- (ਖ) ਬਿਕਰੀ ਕੇ ਬਾਦ ਕੀ ਗਤਿਵਿਧਿਯਾਂ ਕਯਾ ਹੈਂ?
- (ਗ) ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਕੀ ਵਿਕਰਯ ਸਿਥਿਤਿਯਾਂ ਦਾ ਵਰਨਨ ਕੀਯੋ।
- (ਘ) ਨਕਦ ਪਰਚੀ ਕਯਾ ਹੈ?
- (ਙ) ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਕੇ ਲਿਯੋ ਆਵਸ਼ਯਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਕੀ ਸੂਚੀ ਬਨਾਯੋ।
- (ਚ) ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਿਕਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਕੇ ਸੰਦਰਭ ਮੇਂ 'ਆਵਧਿਕ ਰਿਪੋਰਟ' ਕੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖਿਯੋ।

ਭਾਗ-1

2. ਕਯਾ ਵਯਕਤਿਗਤ ਬਿਕਰੀ, ਵਿਜ਼ਾਪਨ ਸੇ ਅਧਿਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ? ਉਦਾਹਰਣ ਸਹਿਤ ਅਪਨੇ ਉੱਤਰ ਕੀ ਪੁਸ਼ਟਿ ਕੀਯੋ। ਵਿਜ਼ਾਪਨ ਕੀ ਲਾਗਤ ਬਨਾਮ ਵਯਕਤਿਗਤ ਬਿਕਰੀ ਕੀ ਲਾਗਤ ਮੇਂ ਅੰਤਰ ਭੀ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਯੋ।
3. ਬਿਕਰੀ ਕੇ ਏ.ਆਈ.ਡੀ.ਏ ਮਾਡਲ ਦਾ ਵਰਨਨ ਕੀਯੋ। ਬਿਕਰੀ ਕਰਿਮੀਯਾਂ ਕੇ ਪ੍ਰਕਾਰਾਂ ਦਾ ਭੀ ਵਰਨਨ ਕੀਯੋ।
4. ਬਿਕਰੀ ਕਾਰਯਾਂ ਕੇ ਲਿਯੋ ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਕੇ ਬਾਜ਼ਾਰਾਂ ਔਰ ਉਨਕੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਕੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਯੋ।
5. ਨਿਜੀ ਬਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਯਾ ਮੇਂ ਪ੍ਰਤ੍ਯੇਕ ਚਰਣ ਕੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਯਾ ਔਰ ਪ੍ਰਾਸੰਗਿਕਤਾ ਦਾ ਵਰਨਨ ਕੀਯੋ।

ਭਾਗ-2

6. 'ਬਿਕਰੀ ਕੋ ਏਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਕੈਰਿਯਰ ਕੇ ਰੂਪ ਮੇਂ' ਇਸਕੇ ਲਾਭਾਂ ਔਰ ਕਠਿਨਾਇਯਾਂ ਕੇ ਸਾਥ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਯੋ।
7. ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਯਾਂ ਕੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੰਦਰਭ ਮੇਂ ਏਕ ਸਫਲ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਕੇ ਕਯਾ ਗੁਣ ਹੈਂ?
8. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਪਰ ਸੰਖਿਪਤ ਟਿਪਣੀ ਲਿਖਿਯੋ:-
(ਕ) ਵਿਤਰਣ ਨੈਟਵਰਕ ਸੰਬੰਧ
(ਖ) ਬਿਕਰੀ ਮੇਂ ਬਿਕਰੀ ਪੁਸ਼ਟਿਕਾ ਦਾ ਮਹਤਵ
9. ਵਯਕਤਿਗਤ ਬਿਕਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਉਦੇਸ਼ ਕਯਾ ਹੈ? ਬੇਚਨੇ ਮੇਂ ਆਨੇ ਵਾਲੀ ਸਮਸਯਾਯਾਂ ਔਰ ਕਠਿਨਾਇਯਾਂ ਦਾ ਵਰਨਨ ਕੀਯੋ।

- *_*_* -

(3)

ਨੋਟ: ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਭਾਗ (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) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰੋ।
(ਅ) ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕੀ ਹਨ?
(ੲ) ਵੇਚਣ ਦੀਆਂ ਵੱਖੋਂ ਵੱਖਰੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
(ਸ) ਨਕਦ ਰਸੀਦ ਕੀ ਹੈ?
(ਹ) ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
(ਕ) ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਕਾਊ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਸੰਗ ਵਿੱਚ 'ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ' ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕਰੋ।

ਭਾਗ-1

2. ਕੀ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਨਾਲੋਂ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੈ? ਆਪਣੇ ਜਵਾਬ ਨੂੰ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧ ਕਰੋ। ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਬਨਾਮ ਨਿੱਜੀ ਵੇਚਣ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰੋ।
3. ਵੇਚਣ ਦੇ ਏ.ਆਈ.ਡੀ.ਏ ਮਾਡਲ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ, ਵਿਕਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦਾ ਵੀ ਵਰਣਨ ਕਰੋ।
4. ਵੇਚਣ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਬਾਜ਼ਾਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।
5. ਨਿੱਜੀ ਵੇਚਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਹਰ ਕਦਮ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸਾਰਥਕਤਾ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ।

ਭਾਗ-2

6. 'ਇੱਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਕੈਰੀਅਰ ਵਜੋਂ ਵਿਕਰੀ' ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
7. ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਫਲ ਵਿਕਰੀ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਗੁਣ ਹਨ?
8. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ:-
(ੳ) ਵੰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਸੰਬੰਧ
(ਅ) ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ
9. ਨਿੱਜੀ ਵੇਚਣ ਦਾ ਮੁਢਲਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੀ ਹੈ? ਵੇਚਣ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਅਤੇ ਸੋਮਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

- *_*_* -