

(i) Printed Pages : 7 Roll No. ....

(ii) Questions : 10 Sub. Code : 

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

Exam. Code : 

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

**Bachelor of Arts (FYUP) 1<sup>st</sup> Semester**

**(2125)**

**ADVERTISEMENT SALES PROMOTION AND  
SALES MANAGEMENT**

**Paper : Fundamentals of Personal Selling (In all Mediums)  
(Common With B.Sc. 1<sup>st</sup> Sem. N.E.P.) (SAPDSC1)**

**Time Allowed : Three Hours]**

**[Maximum Marks : 65**

**Note :—** (1) Question No. 1 is compulsory, attempt any **TEN** short 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 personal selling?

(ii) Explain any three types of selling situations.

(iii) What is prospecting?

(iv) Discuss any two types of sales reports.

- (v) "Personal selling is a two-way communication" Discuss the statement.
- (vi) What is follow up?
- (vii) Discuss any two benefits of buying motives in personal selling.
- (viii) "Salesman is born, not made". Do you agree with this statement?
- (ix) Explain the difference between wholesaler salesman and retailer salesman.
- (x) Explain the tour diary in brief.
- (xi) Explain the difference between emotional and rational buying motives.
- (xii) Discuss any two requirements of a good prospect.

#### **UNIT-I**

2. Discuss the nature and importance of personal selling.
3. Explain AIDA Model in detail.
4. Discuss various types of buying motives in detail.

#### **UNIT-II**

5. Discuss different types of sales personnel.
6. Explain the qualities of successful salesman.
7. Discuss various stages of selling process.

### UNIT-III

8. "Selling is an attractive career" Discuss this statement in detail.
9. Explain the problems faced by salesmen in selling.
10. Explain the following:
  - (a) Sales Manual
  - (b) Order Book
  - (c) Cash Memo.

(हिन्दी माध्यम)

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

1. निम्नलिखित के संक्षिप्त उत्तर लिखिए (किन्ही दस पर):
  - (i) व्यक्तिगत विक्रय क्या है?
  - (ii) विक्रय स्थितियों के किन्हीं तीन प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
  - (iii) पूर्वेक्षण क्या है?
  - (iv) विक्रय रिपोर्ट के किन्हीं दो प्रकारों पर चर्चा कीजिए।
  - (v) 'व्यक्तिगत विक्रय एक द्वि-मार्गी संचार है' इस कथन पर चर्चा कीजिए।

- (vi) अनुवर्ती क्या है?
- (vii) व्यक्तिगत विक्रय में क्रय प्रेरणाओं के किन्हीं दो लाभों पर चर्चा कीजिए।
- (viii) 'विक्रेता पैदा होता है, बनाया नहीं जाता'। क्या आप इस कथन से सहमत हैं?
- (ix) थोक विक्रेता और खुदरा विक्रेता के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।
- (x) यात्रा डायरी की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
- (xi) भावनात्मक और तर्कसंगत क्रय प्रेरणाओं के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।
- (xii) एक अच्छे संभावित ग्राहक की किन्हीं दो आवश्यकताओं पर चर्चा कीजिए।

### यूनिट-I

- व्यक्तिगत विक्रय की प्रकृति और महत्व पर चर्चा कीजिए।
- AIDA मॉडल की विस्तार से व्याख्या कीजिए।
- विभिन्न प्रकार की क्रय प्रेरणाओं पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

### यूनिट-II

- विभिन्न प्रकार के विक्रय कर्मियों पर चर्चा कीजिए।
- सफल विक्रेता के गुणों की व्याख्या कीजिए।
- विक्रय प्रक्रिया के विभिन्न चरणों पर चर्चा कीजिए।

### ਯੂਨਿਟ-III

8. 'ਵਿਕਰਯ ਏਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਕਰਿਯਰ ਹੈ' ਝਸ ਕਥਨ ਪਰ ਵਿਸ਼ਟਾਰ ਸੇ ਚਰਚਾ ਕੀਯਿਏ।
9. ਵਿਕਰਯ ਮੇਂ ਵਿਕਰੇਤਾ ਕੇ ਸਾਮਨੇ ਆਨੇ ਵਾਲੀ ਸਮਸਯਾਓਂ ਕੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਯਿਏ।
10. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਕੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਯਿਏ:
  - (a) ਬਿਕਰੀ ਨਿਯਸਾਵਲੀ
  - (b) ਆਂਡਰ ਬੁਕ
  - (c) ਕੈਸ਼ ਸੇਸੋ

### (ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ)

- ਨੋਟ :- (1) ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰ. 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਕੋਈ ਵੀ ਦਸ ਛੋਟੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (25-30 ਸ਼ਬਦ ਵਿੱਚ) ਹੱਲ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 2 ਅੰਕ ਹਨ।
- (2) ਹਰੇਕ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਚੁਣ ਕੇ ਯੂਨਿਟ-I ਤੋਂ ਯੂਨਿਟ-III ਤੱਕ ਤਿੰਨ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 15 ਅੰਕ ਹਨ।

1. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਛੋਟੇ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ (ਕੋਈ ਦਸ) :
  - (i) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਕੀ ਹੈ ?
  - (ii) ਵਿਕਰੀ ਦੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਤਿੰਨ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
  - (iii) Prospecting ਕੀ ਹੈ ?
  - (iv) ਵਿਕਰੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੋ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
  - (v) "ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਇੱਕ ਦੋ-ਪੱਖੀ ਸੰਚਾਰ ਹੈ" ਬਿਆਨ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

(vi) ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕੀ ਹੈ ?

(vii) ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦੇ ਮਨੋਰਥਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੋ ਲਾਭਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

(viii) “ਸੇਲਜ਼ਮੈਨ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਬਣਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ”। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਕਥਨ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ?

(ix) ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸੋ।

(x) ਟੂਰ ਡਾਇਰੀ ਨੂੰ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ।

(xi) ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਅਤੇ ਤਰਕਸ਼ੀਲ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦੇ ਇਰਾਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸੋ।

(xii) ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੋ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

### ਯੂਨਿਟ-1

2. ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

3. AIDA ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ।

4. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦੇ ਇਰਾਦਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

### ਯੂਨਿਟ-2

5. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

6. ਸਫਲ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਗੁਣਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।

7. ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੜਾਵਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

### ਯੂਨਿਟ-III

8. “ਵੇਚਣਾ ਇੱਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਕੈਰੀਅਰ ਹੈ”- ਇਸ ਕਥਨ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
9. ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਸੇਲਜ਼ਮੈਨਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
10. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ :
  - (a) ਵਿਕਰੀ ਮੈਨੂਅਲ
  - (b) ਆਰਡਰ ਬੁੱਕ
  - (c) ਕੈਸ਼ ਮੈਮੋ।