

(i) Printed Pages : 7

Roll No.

(ii) Questions : 10 Sub. Code :

1	0	4	3	3
---	---	---	---	---

Exam. Code :

5	0	0	2
---	---	---	---

Bachelor of Arts (FYUP) 2nd Semester
(2056)

ADVERTISING, SALES PROMOTION AND
SALES MANAGEMENT (In all Mediums)

Paper : Marketing Communication

(Common with B.Sc. 2nd Sem. FYUP)

Time Allowed : 3 Hours]

[Maximum Marks : 65

Note :- (1) Question 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**):

(a) What is communication.

(b) State any three barriers to communication?

- (c) What is verbal and non-verbal communication?
- (d) What is marketing communication?
- (e) Discuss the application of communication in marketing.
- (f) Explain any two objectives of communication.
- (g) What is promotion mix.
- (h) Discuss the role of feedback in communication.
- (i) What is upward and downward communication.
- (j) What is sales promotion? Explain it with examples.
- (k) What is IMC?
- (l) Who is sender in marketing communication?

UNIT—I

- 2. What are the features of communication? Discuss all the features of communication in detail.
- 3. Discuss the importance of communication.
- 4. Explain the process of communication with the help of a diagram. Discuss each element of the communication process in detail.

UNIT—II

- 5. Discuss the different types of Marketing Communication.
- 6. Explain the major steps in developing effective Marketing Communication.

7. Explain different types of noise in marketing communication and give suggestions to overcome these problems.

UNIT—III

8. Discuss the major factors that influence the selection of promotion mix in an organization.
9. Discuss the following:
- (i) Advertising Vs. Personal Selling.
 - (ii) Advertising Vs. Sales Promotion.
10. Write a detailed note on Integrated Marketing Communication.

(हिन्दी माध्यम)

नोट :- (1) प्रश्न 1 अनिवार्य है, किन्हीं दस लघु प्रश्नों (25-30 शब्दों) के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।

(2) यूनिट—I से यूनिट III तक तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए, प्रत्येक यूनिट में से एक प्रश्न चुनें। प्रत्येक प्रश्न 15 अंक का है।

1. निम्नलिखित प्रश्नों के संक्षिप्त उत्तर लिखिए (कोई दस) :

(a) संचार क्या है?

(b) संचार में कोई तीन बाधाएँ बताइए।

- (c) मौखिक और गैर-मौखिक संचार क्या है?
- (d) विपणन संचार क्या है?
- (e) विपणन में संचार के अनुप्रयोग पर चर्चा कीजिए।
- (f) संचार के किन्हीं दो उद्देश्यों को स्पष्ट कीजिए।
- (g) प्रचार मिश्रण क्या है?
- (h) संचार में प्रतिक्रिया की भूमिका पर चर्चा कीजिए।
- (i) ऊपर की ओर तथा नीचे की ओर संचार क्या है?
- (j) विक्रय संवर्धन क्या है? उदाहरणों सहित समझाइए।
- (k) आईएमसी क्या है?
- (l) विपणन संचार में प्रेषक कौन होता है?

यूनिट-I

2. संचार की विशेषताएं क्या हैं? संचार की सभी विशेषताओं पर विस्तार से चर्चा कीजिए।
3. संचार के महत्व पर चर्चा कीजिए।
4. आरेख की सहायता से संचार प्रक्रिया को समझाइए। संचार प्रक्रिया के प्रत्येक तत्व पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

यूनिट-II

5. विपणन संचार के विभिन्न प्रकारों पर चर्चा कीजिए।
6. प्रभावी विपणन संचार विकसित करने के प्रमुख चरणों को समझाइए।

7. ਵਿਪਣਨ ਸੰਚਾਰ ਮੈਂ ਸ਼ੋਰ ਕੇ ਵਿਮਿਨਿਨ ਪ੍ਰਕਾਰੋਂ ਕੋ ਸਮਝਾਓਏ ਔਰ ਇਨ ਸਮਸਯਾਔਂ ਕੋ ਫੂਰ ਕਰਨੇ ਕੇ ਲਿਏ ਸੁਝਾਵ ਫੀਯਏ।

ਯੂਨਿਟ-III

8. ਕਿਸੀ ਸੰਗਠਨ ਮੈਂ ਸੰਵਰਧਨ ਮਿਸ਼ਰਣ ਕੇ ਚਯਨ ਕੋ ਪ੍ਰਮਾਵਿਤ ਕਰਨੇ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸੁਖ ਕਾਰਕੋਂ ਪਰ ਚਰਚਾ ਕੀਯਏ।
9. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਪਰ ਚਰਚਾ ਕੀਯਏ :
- (i) ਵਿਝਾਪਨ ਬਨਾਮ ਵਯਕਤਿਗਤ ਵਿਕ੍ਰਯ।
 - (ii) ਵਿਝਾਪਨ ਬਨਾਮ ਵਿਕ੍ਰਯ ਸੰਵਰਧਨ।
10. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਵਿਪਣਨ ਸੰਚਾਰ ਪਰ ਵਿਸ਼੍ਰੁਤ ਟਿਪੁਣੀ ਲਿਖਿਏ?

(ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ)

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

1. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਛੋਟੇ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ (ਕੋਈ ਵੀ ਦਸ) :
- (a) ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ ?
 - (b) ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਿੰਨ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੱਸੋ।
 - (c) ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ ?
 - (d) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ ?

- (e) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਉਪਯੋਗ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- (f) ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੋ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- (g) ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ ਮਿਸ਼ਰਣ ਕੀ ਹੈ ?
- (h) ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- (i) ਉੱਪਰ ਵੱਲ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ ?
- (j) ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ ਕੀ ਹੈ ? ਇਸਨੂੰ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮਝਾਓ।
- (k) IMC ਕੀ ਹੈ ?
- (l) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਕੌਣ ਹੈ ?

ਯੂਨਿਟ-I

- 2. ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ? ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- 3. ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- 4. ਇੱਕ ਚਿੱਤਰ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰੇਕ ਤੱਤ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

ਯੂਨਿਟ-II

- 5. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- 6. ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- 7. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਸੋਰ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਦਿਓ।

ਯੂਨਿਟ-III

8. ਇੱਕ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ ਮਿਸ਼ਰਣ ਦੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
9. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ :
 - (i) ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਬਨਾਮ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ।
 - (ii) ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਬਨਾਮ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ।
10. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਚਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨੋਟ ਲਿਖੋ।