

# वाणिज्य में स्नातक

## बी. कॉम(एफ. वार्ड. यू. पी.)

### चयन आधारित क्रेडिट प्रणाली

बी. सी. ओ. एस. -186: व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल

सत्रीय कार्य

2025–26

जाँच सत्रीय कार्य की अवधि - 1<sup>st</sup> जुलाई 2025 से 30<sup>th</sup> जून 2026

द्वितीय सत्र



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ  
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय  
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली –1100 68



वाणिज्य में स्नातक (बी. कॉम. - जी)  
बी. कॉम(एफ. वार्ड. यू. पी.)

## बी. सी. ओ. एस. -186: व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल

सत्रीय कार्य 2025–26

प्रिय छात्र/छात्राओं,

जैसा कि कार्यक्रम दर्शिका में स्पष्ट किया गया है, इस सत्रीय कार्य को तीन खंडों में विभाजित किया गया है।  
खण्ड - क में वर्णनात्मक पांच प्रश्न दिए गए हैं, जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 10 अंक के हैं। खण्ड - ख में पांच लघु प्रश्न दिए गए हैं, जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 6 अंक के हैं। खण्ड - ग में दो अति लघु प्रश्न दिए गए हैं जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 10 अंक के हैं।

अंतिम परीक्षा में सत्रीय कार्य के लिए 30% अंक निर्धारित हैं। सत्रांत परीक्षा में बैठने योग्य होने के लिए यह आवश्यक है कि समय सूची के अनुसार आप इस सत्रीय कार्य को पूरा करके भेज दें। सत्रीय कार्य को करने से पहले आपको चाहिए कि कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ लें, जिसे आपके पास अलग से भेजा गया है।

- वे छात्र जो दिसम्बर 2025 की सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं। वे 15 अक्टूबर 2025 तक जमा करवायें।
- वे छात्र जो जून 2026 के सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं, उन्हें 15 मार्च 2026 तक जमा करवाना होगा।

आपको सभी पाठ्यक्रमों के सत्रीय कार्य को अपने अध्ययन केंद्र के समन्वयक को प्रस्तुत करना होगा।

## अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

पाठ्यक्रम का कोड	:	बी.सी.ओ.एस. -186
पाठ्यक्रम का शीर्षक	:	व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल
सत्रीय कार्य का कोड	:	बी.सी.ओ.एस.-186/टी.ए.म./2025-26
खण्डों की संख्या	:	सभी खण्ड

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

### खण्ड - क

- क्या आप मानते हैं कि व्यक्तिगत विक्रय में विक्रय प्रक्रिया के चरणों का उपयोग करना आवश्यक है ? विक्रय प्रक्रिया के विभिन्न चरणों पर चर्चा कीजिए। (10)
- “एक अच्छा विक्रेता न केवल उत्पाद बेचता है बल्कि संबंध भी बनाता है” इस कथन पर टिप्पणी कीजिए। (10)
- विक्रय बल की प्रभावशीलता को बढ़ाने में प्रशिक्षण और अभिप्रेरण की भूमिका पर चर्चा कीजिए। साथ ही ऐसे तरीके सुझाइए जिनसे विक्रय कर्मचारियों को प्रशिक्षित और प्रेरित किया जा सकता है। (10)
- कॉलेज छात्रों को लक्षित करते हुए एक नए लैपटॉप के लिए एक विक्रय प्रस्तुति करण (Sales Presentation) तैयार कीजिए। जिसमें विक्रय तकनीकें, प्रमुख लाभ और आपत्तियों को संभालने की रणनीतियाँ निहित हैं। (10)
- ऐसी स्थिति की कल्पना कीजिए जहाँ आप एक अर्ध-शहरी क्षेत्र में एक पर्यावरण-अनुकूल सफाई उत्पाद पेश कर रहे हैं। इस उत्पाद के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने और उन्हें समझाने के लिए आप व्यक्तिगत विक्रय का उपयोग किस प्रकार करेंगे? (10)

### खण्ड - ख

- व्यक्तिगत विक्रय के विभिन्न नैतिक मुद्दों पर चर्चा कीजिए। (6)
- व्यक्तिगत विक्रय में क्रय अभिप्रेक (Buying Motives) के महत्व की व्याख्या कीजिए। (6)
- एक क्रेता के व्यवहार को प्रभावित करने में सांस्कृतिक और व्यक्तिगत कारकों की भूमिका समझाइए। (6)
- एक कॉलेज स्नातक को अपने पेशेवर करियर की शुरुआत के रूप में विक्रय क्षेत्र को क्यों चुनना चाहिए? व्याख्या कीजिए। (6)
- क्या अंतर व्यक्तिगत कौशल (Interpersonal Skill) और संप्रेषण कौशल (Communication Skill) एक ही होते हैं? दोनों के बीच क्या अंतर है? समझाइए। (6)

### खण्ड - ग

- निम्नलिखित पर टिप्पणी कीजिए: (5 X 2)
  - कैश मेमो (Cash Memo)
  - आजमाइश समापन (Trial Closes)
- निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए: (5 X 2)
  - थोक विक्रेता और खुदरा विक्रेता
  - विक्रय और विपणन