

No. of Printed Pages : 6

**BCOS-186**

**BACHELOR OF COMMERCE (B. COM.)**

**Term-End Examination**

**June, 2023**

**BCOS-186 : PERSONAL SELLING AND  
SALESMANSHIP**

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) Answer any **five** questions.

(ii) All questions carry equal marks.

---

---

1. What do you mean by salesmanship ? Discuss the role and quality of a salesman with the help of examples. 5+15
2. (a) Discuss the process of salesforce management. 10  
(b) Explain the process of creative selling, giving suitable examples. 10
3. (a) Why is understanding of customer behavior important for a salesperson ? 6

**P. T. O.**

- (b) What do you mean by buying motives ?  
Discuss the types and application of buying motives in personal selling. 14
4. Explain the role of motivation in personal selling. Explain Maslow's theory of motivation for motivating the salesperson with examples.  
5+15
5. (a) What are the methods to handle queries or objections during sales presentation ?  
Explain with the help of examples. 10
- (b) Discuss the various techniques of closing the sales with the help of examples. 10
6. What do you mean by personal selling ?  
Elaborate the steps involved in sales process with examples. 20
7. Explain the objectives and relevance of preparing sales reports and documents in personal selling. 20

8. Write short notes on any *two* of the following :

10+10

- (a) Ethics in selling
- (b) Sales manual
- (c) Presentation and demonstration
- (d) Career opportunities in personal selling

**BCOS-186****वाणिज्य स्नातक ( बी. कॉम. )****सत्रांत परीक्षा****जून, 2023****बी.सी.ओ.एस.-186 : व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कला**

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

**नोट :** (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. विक्रय कला से आप क्या समझते हैं ? एक सेल्समैन की भूमिका एवं गुणों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 5+15
2. (क) विक्रय बल प्रबंधन प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए। 10  
(ख) रचनात्मक विक्रय प्रक्रिया की उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए। 10
3. (क) एक सेल्समैन के लिये उपभोक्ता व्यवहार को समझना क्यों आवश्यक है ? 6

(ख) क्रय अभिप्रेरक से आप क्या समझते हैं ?

व्यक्तिगत विक्रय में क्रय अभिप्रेरक के प्रकार एवं

अनुप्रयोग की व्याख्या कीजिए।

14

4. व्यक्तिगत विक्रय में अभिप्रेरण की भूमिका की व्याख्या कीजिए। सेल्सपर्सन को अभिप्रेरित करने के लिये मैस्लो के आवश्यकता के सोपान के सिद्धान्त की व्याख्या कीजिए।

5+15

5. (क) विक्रय प्रस्तुतिकरण के दौरान आने वाली शंकाओं के समाधान की कौन-कौनसी पद्धतियाँ हैं ? उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

10

(ख) विक्रय सम्पन्न (विक्रय समापन) करने की विभिन्न तकनीकों/तरीकों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

10

6. व्यक्तिगत विक्रय से आप क्या समझते हैं ? विक्रय प्रक्रिया में निहित चरणों की विस्तृत व्याख्या कीजिए।

20

7. व्यक्तिगत विक्रय में विक्रय रिपोर्ट और प्रपत्रों के उद्देश्यों एवं औचित्य की व्याख्या कीजिए।

20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ

लिखिए :

प्रत्येक 10

(क) विक्रय में नैतिकता

(ख) विक्रय नियमावली

(ग) प्रस्तुतीकरण और प्रदर्शन

(घ) व्यक्तिगत विक्रय में कैरियर के अवसर