Series : HF1EG

Set – 4

प्रश्न-पत्र कोड Q.P. Code	99

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

विपणन और विक्रय

MARKETING AND SALES

*निर्धारित समय : **2** घण्टे*
*Time allowed : **2** hours*

*अधिकतम अंक : **50***
*Maximum Marks : **50***

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित **15** पृष्ठ हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **21** प्रश्न हैं।
- ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।***
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।
- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **21** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

#

सामान्य निर्देश :

(i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।

(ii) इस प्रश्न-पत्र में **दो** खण्डों में **21** प्रश्न हैं : **खण्ड क** और **खण्ड ख ।**

(iii) **खण्ड क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि **खण्ड ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।

(iv) दिए गए (5 + 16) = 21 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (5 + 10) = 15 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

(v) किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

(vi) **खण्ड क :** वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक) :

(a) इस खण्ड में **5** प्रश्न हैं।

(b) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।

(c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।

(d) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।

(vii) **खण्ड ख** : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक) :

(a) इस खण्ड में **16** प्रश्न हैं।

(b) उम्मीदवार को **10** प्रश्न करने हैं।

(c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।

(d) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) **(24 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *4* के उत्तर दीजिए। *4×1=4*

(i) प्रभावी संचार के लिए निम्नलिखित में से क्या महत्त्वपूर्ण है ?

(A) श्रोता को नज़रअंदाज करना (B) ज़ोर से बोलना

(C) सक्रिय रूप से सुनना (D) शब्द जाल का उपयोग करना

(ii) विशिष्ट एवं मापने योग्य लक्ष्य निर्धारित करना किसका एक भाग है ?

(A) समय प्रबंधन (B) वित्तीय प्रबंधन

(C) स्वास्थ्य प्रबंधन (D) सामाजिक प्रबंधन

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of **21** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.*

(iii) ***Section A** has Objective type questions, whereas **Section B** contains Subjective type questions.*

(iv) *Out of the given (5 + 16) = 21 questions, a candidate has to answer (5 + 10) = 15 questions in the allotted (maximum) time of 2 hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A** : Objective Type Questions (24 marks) :*

- *(a)* *This section has **5** questions.*
- *(b)* *There is no negative marking.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B** : Subjective Type Questions (26 marks) :*

- *(a)* *This section has **16** questions.*
- *(b)* *A candidate has to do **10** questions.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION A

(Objective Type Questions) **(24 marks)**

1. Answer any ***4*** out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) Which of the following is important for effective communication ?

(A) Ignoring the listener (B) Speaking loudly

(C) Active listening (D) Using jargon

(ii) Setting specific and measurable goals is a part of :

(A) Time management (B) Financial management

(C) Health management (D) Social management

(iii) यह हमारी कार्य को करने की क्षमता है जिसे किसी व्यक्ति या किसी चीज़ द्वारा हमें प्रभावित किए बिना किया जाना आवश्यक है :

(A) भावनात्मक जागरूकता (B) भावनाओं का दोहन

(C) भावनाओं का प्रबंधन (D) आत्म-प्रेरणा

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा एक इनपुट डिवाइस है ?

(A) प्रिंटर (B) मॉनीटर

(C) माउस (D) स्पीकर

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा उद्यमशीलता प्रक्रिया में एक कदम ***नहीं*** है ?

(A) विचार निर्माण (B) व्यावसायिक योजना

(C) कार्यान्वयन (D) नौकरी की तलाश

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सी प्रथा पर्यावरणीय स्थिरता में योगदान करती है ?

(A) संसाधनों का अत्यधिक उपयोग (B) पुनर्चक्रण

(C) वनों की कटाई (D) प्रदूषण वृद्धि

2. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) विपणन मिश्रण में “प्रचार” में क्या शामिल है ?

(A) उत्पाद की विशेषताएँ तय करना

(B) उत्पाद की कीमत निर्धारित करना

(C) विज्ञापन, बिक्री प्रचार और जनसंपर्क

(D) वितरण माध्यम चुनना

(ii) एक प्रभावी विपणन मिश्रण ____________ होना चाहिए।

(A) उत्पाद उन्मुख (B) प्रतिस्पर्धी उन्मुख

(C) ग्राहक उन्मुख (D) बिक्री उन्मुख

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा विपणन मिश्रण का हिस्सा ***नहीं*** है ?

(A) उत्पाद (B) मूल्य

(C) संवर्धन (D) प्रक्रिया

(iii) Our ability to do the things that need to be done without someone or something influencing is :

(A) Emotional awareness (B) Harnessing emotions

(C) Managing emotions (D) Self-motivation

(iv) Which of the following is an input device ?

(A) Printer (B) Monitor

(C) Mouse (D) Speaker

(v) Which of the following is ***not*** a step in the entrepreneurial process ?

(A) Idea generation (B) Business planning

(C) Implementation (D) Job seeking

(vi) Which of the following practices contributes to environmental sustainability ?

(A) Over-using resources (B) Recycling

(C) Deforestation (D) Increased pollution

2. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) In marketing mix, "Promotion" involves :

(A) Deciding the product's features

(B) Setting the price of the product

(C) Advertising, sales promotions and public relations

(D) Choosing the distribution channels

(ii) An effective marketing mix should be ____________.

(A) Product-oriented (B) Competitor-oriented

(C) Customer-oriented (D) Sales-oriented

(iii) Which of the following is ***not*** a part of the marketing mix ?

(A) Product (B) Price

(C) Promotion (D) Process

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा बाज़ार विभाजन का सामान्य आधार ***नहीं*** है ?

(A) भौगोलिक (B) जनसांख्यिकीय

(C) उत्पाद उन्मुख (D) मनोवैज्ञानिक

(v) उत्पाद की स्थिति स्थापन का मुख्य लक्ष्य क्या है ?

(A) संभावित ग्राहकों की पहचान करना

(B) ग्राहक के मन में उत्पाद की एक अलग छवि और पहचान बनाना

(C) उत्पाद की कीमत निर्धारित करने के लिए

(D) वितरण माध्यम चुनने के लिए

(vi) स्थिति स्थापन में यू.एस.पी. क्या है ?

3. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) बिक्री का प्राथमिक लक्ष्य क्या है ?

(A) लाभ को अधिकतम करना

(B) ग्राहक संबंध बनाना

(C) ग्राहकों की जरूरतों और इच्छाओं को पूरा करना

(D) उत्पादन लागत को नियंत्रित करना

(ii) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री प्रस्तुति तकनीक का एक उदाहरण है ?

(A) मूल्य निर्धारण रणनीति

(B) आपत्तियों से निपटना

(C) उत्पाद सुविधाओं का प्रदर्शन करना

(D) इन्वेंट्री का प्रबंध करना

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सी प्रभावी विक्रयकर्ताओं की विशेषता है ?

(A) आक्रामकता

(B) सक्रिय श्रवण और सहानुभूति

(C) स्क्रिप्ट का कठोरता से पालन

(D) ग्राहक संपर्क से बचना

(iv) एक बिक्री व्यक्ति ____________ और ____________ स्रोतों से डेटा एकत्र कर सकता है।

(iv) Which of the following is ***not*** a common basis for market segmentation ?

(A) Geographic (B) Demographic

(C) Product-oriented (D) Psychographic

(v) What is the main goal of positioning the product ?

(A) To identify potential customers

(B) To create a distinct image and identity of the product in the consumer's mind

(C) To determine the price of the product

(D) To choose distribution channels

(vi) What is USP in positioning ?

3. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) What is the primary goal of selling ?

(A) Maximizing profits

(B) Building customer relationships

(C) Meeting customer needs and wants

(D) Controlling production costs

(ii) Which of the following is an example of sales presentation technique ?

(A) Pricing strategy

(B) Handling objections

(C) Demonstrating product features

(D) Managing inventory

(iii) Which of the following is a characteristic of effective salespeople ?

(A) Aggressiveness

(B) Active listening and empathy

(C) Rigid adherence to scripts

(D) Avoiding customer interaction

(iv) A salesperson can collect data from ____________ and ____________ sources.

(v) विक्रय प्रक्रिया में अनुवर्ती कार्रवाई की क्या भूमिका है ?

(A) बिक्री बंद करना

(B) ग्राहक के साथ संबंध बनाना

(C) ग्राहक की शिकायत से निपटना

(D) बिक्री के बाद संबंध बनाए रखना

(vi) बिक्री में पूर्वेक्षण का क्या उद्देश्य है ?

(A) बिक्री कोटा निर्धारित करना

(B) ग्राहक निष्ठा बनाना

(C) संभावित ग्राहक की पहचान करना

(D) बाज़ार अनुसंधान करना

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) निम्नलिखित में से किस उद्योग में आमतौर पर बिक्री पेशेवरों को नियुक्त किया जाता हैं ?

(A) कृषि (B) स्वास्थ्य देखभाल

(C) निर्माण (D) खनन

(ii) सेल्समैन ग्राहक से अपने संगठन के साथ ए.एम.सी. पर हस्ताक्षर करने के लिए कहता है । ए.एम.सी. का पूरा नाम बताइए ।

(iii) "खातों को जीवित रखना" से आप क्या समझते हैं ?

(iv) वेबसाइट की प्रस्तुति और वेब मार्केटिंग का एकीकरण ____________ कौशल के उदाहरण हैं ।

(A) लोग

(B) विश्लेषणात्मक

(C) पारस्परिक

(D) सूचना और प्रौद्योगिकी

(v) निम्नलिखित में से कौन-सी बिक्री उपरांत सेवा तकनीक ***नहीं*** है ?

(A) नियमित संपर्क (B) शिकायतों से निपटना

(C) नकदी संभालना (D) सहायता सेवाएँ

(vi) किस कैरियर में व्यक्तियों और व्यवसायों को बीमा पॉलिसी और वित्तीय उत्पाद बेचना शामिल है ?

(A) बीमा बिक्री एजेंट (B) रियल एस्टेट एजेंट

(C) ट्रैवल एजेंट (D) स्टॉक ब्रोकर

(v) What is the role of follow-up in the selling process ?

(A) Closing the sale

(B) Building rapport with customers

(C) Dealing with customer complaints

(D) Maintaining relationships after the sale

(vi) What is the purpose of prospecting in selling ?

(A) Setting sales quotas

(B) Building customer loyalty

(C) Identifying potential customer

(D) Conducting market research

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Which of the following industries commonly employs sales professionals ?

(A) Agriculture (B) Healthcare

(C) Construction (D) Mining

(ii) Salesman ask the customer to sign AMC with their organisation. Give the full form of AMC.

(iii) What do you understand by the term "Keeping accounts alive" ?

(iv) Presentation of website and integration of web marketing are examples of ______________ skills.

(A) People

(B) Analytical

(C) Interpersonal

(D) Information and technology

(v) Which of the following is ***not*** an After-Sales service technique ?

(A) Regular contact (B) Handling grievances

(C) Handling cash (D) Support services

(vi) Which career involves selling insurance policies and financial products to individuals and businesses ?

(A) Insurance sales agent (B) Real estate agent

(C) Travel agent (D) Stockbroker

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) व्यावसायिक संदर्भ में किस कौशल को आमतौर पर कठिन कौशल माना जाता है ?

(A) नेतृत्व (B) वार्ता

(C) वित्तीय विश्लेषण (D) संघर्ष समाधान

(ii) मार्केटिंग में ____________ कौशल की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है।

(A) टीम वर्क

(B) समस्या समाधान

(C) प्रोग्रामिंग

(D) संचार

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा एक सॉफ्ट स्किल है ?

(A) परियोजना प्रबंधन

(B) समय प्रबंधन

(C) कम्प्यूटर प्रोग्रामिंग

(D) डेटा विश्लेषण

(iv) सॉफ्ट स्किल के संबंध में EQ का पूर्ण रूप बताइए।

(v) व्यावसायिक नैतिकता प्राथमिक रूप से किससे संबंधित है ?

(A) सामाजिक जिम्मेदारी से

(B) उत्पादों और सेवाओं के मूल्य निर्धारण से

(C) नैतिक दायित्व से

(D) प्रतिस्पर्धा के प्रति अनुचित होने से

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा संचार का तत्त्व ***नहीं*** है ?

(A) स्रोत

(B) लक्ष्य

(C) मीडिया

(D) पूँजी

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Which skill is typically considered as a hard skill in the business context ?

(A) Leadership (B) Negotiation

(C) Financial analysis (D) Conflict resolution

(ii) In marketing ______________ skills have an important role to play.

(A) Team work

(B) Problem-solving

(C) Programming

(D) Communication

(iii) Which of the following is a soft skill ?

(A) Project management

(B) Time management

(C) Computer programming

(D) Data analysis

(iv) Give the full form of EQ in relation to soft skills.

(v) Business ethics deals primarily with :

(A) Social responsibility

(B) The pricing of products and services

(C) Moral obligation

(D) Being unfair to the competition

(vi) Which of the following is ***not*** an element of communication ?

(A) Source

(B) Target

(C) Media

(D) Capital

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) (26 अंक)

*रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* $3\times2=6$

6. संचार कौशल से क्या तात्पर्य है ?

7. प्रभावी समय प्रबंधन के लिए चार चरण बताइए।

8. एक 'ऑपरेटिंग सिस्टम' का प्राथमिक कार्य क्या है ?

9. उद्यमी के लिए बाज़ार अनुसंधान क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

10. पुनर्चक्रण का उद्देश्य क्या है ?

*दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* $4\times2=8$

11. 'विपणन' को परिभाषित कीजिए।

12. 'लक्षित बाज़ार' मार्केट क्या है ? कोई व्यवसाय लक्षिय बाज़ार कैसे ढूँढ़ता है ?

13. एक अच्छे संभावित ग्राहक की विशेषताओं की सूची बनाइए।

14. ऊँची कीमत से संबंधित आपत्तियों से कैसे निपटा जा सकता है ?

15. बिक्री प्रतिनिधि की प्राथमिक भूमिकाएँ क्या हैं ?

16. विपणन में बातचीत कौशल से आप क्या समझते हैं ?

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(26 marks)**

*Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

6. What is meant by communication skills ?

7. Give four steps for effective Time Management.

8. What is the primary function of an 'Operating System' ?

9. Why is market research important for entrepreneurs ?

10. What is the purpose of recycling ?

*Answer any **4** out of the given **6** questions in 20 – 30 words each.* *4×2=8*

11. Define 'marketing'.

12. What is a 'target market' ? How does a business find a target market ?

13. List out the characteristics of a good prospect customer.

14. How can objections related to high price be handled ?

15. What are the primary roles of a sales representative ?

16. What do you understand by negotiating skills in marketing ?

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×4=12*

17. विपणन मिश्रण का महत्त्व बताइए।

18. प्रभावी 'खण्डीकरण' की कोई चार आवश्यकताएँ समझाइए।

19. "प्रत्येक पेशा अपनी चुनौतियों और अवसरों की सूची के साथ आता है।" कथन के आलोक में बिक्री व्यक्ति को अपने कैरियर में किन विभिन्न चुनौतियों का सामना करना पड़ता है ?

20. 'बिक्री उपरांत सेवा' प्रदान करना क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

21. "बिक्री या विपणन नौकरियों के लिए आवश्यक है कि एक सेल्समैन को अपने संचार कौशल का प्रभावी ढंग से उपयोग करना चाहिए।" संचार के उद्देश्य देकर कथन को उचित ठहराइए।

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

17. State the importance of marketing mix.

18. Explain any four requirements of effective ‘Segmentation’.

19. “Each profession comes with its list of challenges and opportunities.” In the light of this statement, what are the various challenges faced by the salesperson in his/her career ?

20. Why is it important to provide ‘After-Sales Service’ ?

21. “The selling or marketing jobs require that a salesman should use his communication skills effectively”. Justify the statement by providing the objectives of communication.