

Series : ΩQAΩA

SET-4

प्रश्न-पत्र कोड नं. 99
Question Paper Code No.

रोल नं.

--	--	--	--	--	--	--	--

Roll No.

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

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र 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 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 छात्र 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 8 printed pages.
- Code number 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 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period. *



विपणन और विक्रय
MARKETING AND SALES



निर्धारित समय : 1 घण्टा
Time allowed : 1 hour

अधिकतम अंक : 25
Maximum Marks : 25



सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (ii) यह प्रश्न-पत्र 3 खण्डों में विभाजित है, अर्थात् खण्ड-क, खण्ड-ख तथा खण्ड-ग ।
- (iii) **खण्ड-क** 5 अंकों का है और इसमें रोजगार कौशलों पर 6 प्रश्न हैं ।
- (a) प्रश्न संख्या 1 से 4 तक एक अंक के प्रश्न हैं । कोई तीन प्रश्न कीजिए ।
- (b) प्रश्न संख्या 5 और 6 दो अंक के प्रश्न हैं । किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिए ।
- (iv) **खण्ड-ख** 12 अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशलों पर 12 प्रश्न हैं ।
- (a) प्रश्न संख्या 7 से 12 तक एक अंक के प्रश्न हैं । कोई चार प्रश्न कीजिए ।
- (b) प्रश्न संख्या 13 से 18 तक दो अंक के प्रश्न हैं । कोई चार प्रश्न कीजिए ।
- (v) **खण्ड-ग** 8 अंकों का है और इसमें 3 योग्यता आधारित प्रश्न हैं ।
- प्रश्न संख्या 19 से 21 तक चार अंक के प्रश्न हैं । कोई दो प्रश्न कीजिए ।
- (vi) संबंधित अनुभागों में दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
- (vii) आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक अनुभाग/प्रश्न के सामने किया गया है ।

*

खण्ड – क

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न एक अंक का है ।

1 × 3 = 3

1. एक उद्यमी के किन्हीं दो गुणों के नाम दीजिए । 1
2. एक उद्यमी अपना महत्त्व तथा आय बढ़ाने के लिए क्या करता है ? 1
3. सतत विकास के संबंध में 'REDUCE' से आपका क्या तात्पर्य है ? 1
4. पुर्नप्रयोग से आपका क्या तात्पर्य है ? 1





General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper is divided into **3 Sections** viz. **Section A, Section B and Section C.**
- (iii) **Section A** is of **5 marks** and has **06 questions** on *Employability skills*.
- (a) Question number **1 to 4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.
- (b) Question number **5 and 6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.
- (iv) **Section B** is of **12 marks** and has **12 questions** on *Subject specific skills*.
- (a) Question number **7 to 12** are **one** mark questions. Attempt any **four** questions.
- (b) Question number **13 to 18** are **two** marks questions. Attempt any **four** questions.
- (v) **Section C** is of **8 marks** and has **3 competency** based questions.
- Question number **19 to 21** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (vi) Do as per the instructions given in the respective sections.
- (vii) Marks allotted are mentioned against such section/question.

Section – A

Answer any **3** questions out of the given **4** questions. Each question is of **one** mark.

1 × 3 = 3

1. Name two qualities of an entrepreneur. **1**
2. What does an entrepreneur do to increase his/her importance and income ? **1**
3. What do you mean by REDUCE in context of sustainable development ? **1**
4. What do you understand by Upcycling ? **1**





- दिए गए 2 प्रश्नों में से किसी 1 प्रश्न का उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न दो अंकों का है। $2 \times 1 = 2$
5. 'एक व्यक्ति को व्यवसाय शुरू करने के लिए बहुत धन की आवश्यकता होती है।' क्या आप सहमत हैं ?
अपने उत्तर के पक्ष में कोई एक कारण दीजिए। 2
6. 21वीं सदी में सतत तकनीकों को अपनाना सतत विकास के लिए अत्यंत आवश्यक क्यों है ? 2

खण्ड - ख

(4 + 8 = 12)

- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। $1 \times 4 = 4$
7. विक्रय पश्चात् सेवाओं से आप क्या समझते हैं ? 1
8. उत्पादकों को एक विक्रयकर्ता प्रतिपुष्टि प्रदान कैसे करता है ? 1
9. एक विक्रयकर्ता अपनी कम्पनी की ख्याति का निर्माण कैसे कर सकता है ? 1
10. विशेषाधिकार अवस्था से आपका तात्पर्य क्या है ? 1
11. व्यावसायिक बातचीत में चर्चा महत्वपूर्ण क्यों है ? 1
12. एक विक्रयकर्ता के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता महत्वपूर्ण है। क्या आप सहमत हैं ? कोई एक कारण दीजिए। 1

- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। $2 \times 4 = 8$
13. एक्स, वाई लिमिटेड में एक विक्रयकर्मी है। वाई लिमिटेड को एक्स से क्या अपेक्षा करनी चाहिए ? 2
14. एक विक्रयकर्मी की किन्हीं दो मुख्य उत्तरदेयताओं का उल्लेख कीजिए। 2





Answer any **1** question out of the given **2** questions. Each question is of **two** mark. **2 × 1 = 2**

5. 'A person needs a lot of money to start a business.' Do you agree ? Give any one reason in favour of your answer. **2**
6. Why is adopting sustainable techniques for sustainable development of grave importance in 21st century ? **2**

Section – B

(4 + 8 = 12 marks)

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

7. What do you understand by after sales services ? **1**
8. How does a salesman provide feedback to the producers ? **1**
9. How can a salesman build goodwill of his/her company ? **1**
10. What do you understand by privileged status ? **1**
11. Why is discussion important in business negotiations ? **1**
12. Personal hygiene is important for a sales person. Do you agree ? Give any one reason. **1**

Answer any **4** questions out of the given **6** questions. **2 × 4 = 8**

13. X is a sales personnel in Y Ltd. What should Y Ltd. expect from X ? **2**
14. State any two main responsibilities of sales personnel. **2**





15. विक्रय में वेब विपणन का क्या महत्त्व है ? 2
16. सॉफ्ट तथा हार्ड कौशलों का वर्णन कीजिए । 2
17. प्रभावी संचार के किन्हीं दो उद्देश्यों की सूची दीजिए । 2
18. अनुनय प्रभावी बातचीत का एक आवश्यक घटक कैसे है ? समझाइए । 2

खण्ड – ग

(योग्यता आधारित प्रश्न)

- दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । $4 \times 2 = 8$
19. निधि तथा छवि मित्र हैं तथा वे रोजगार के अलग-अलग क्षेत्रों से संबंधित है । निधि विक्रय क्षेत्र से संबंधित है तथा छवि एक आईटी कम्पनी में कार्यरत है । छवि अनुभव करती है कि उसका कार्य अत्यधिक कौशलपूर्ण है जबकि फर्म के विक्रय विभाग का एक भाग होने के कारण निधि को अपने कार्य के लिए विशिष्ट कौशल की आवश्यकता नहीं है । 4
- स्वयं को निधि मानते हुए विक्रय क्षेत्र में सफल होने के लिए आवश्यक कौशलों की चर्चा कीजिए ।
20. एक प्रतिष्ठित फर्म का विक्रयकर्ता अमन सोचता है कि उसका कार्य विक्रय या सौदा करने पर समाप्त नहीं हो जाता परन्तु इसका विस्तार उससे आगे तक है । 4
- क्या आप अमन के दृष्टिकोण से सहमत हैं ? यदि हाँ, तो विक्रय उपरांत ग्राहकों को प्रसन्न रखने के लिए उसके द्वारा क्या तरीके अपनाए जा सकते हैं ?
21. एक विक्रयकर्ता रीना का मानना है कि एक ऐसा सौदा करने अथवा समझौता करने जो दोनों पक्षों के लिए स्वीकार्य हो उसके पास प्रभावी बातचीत कौशलों का होना आवश्यक है । एक सौदे में सफल होने के लिए उसके पास होने वाली कुछ बातचीत कौशलों की व्याख्या कीजिए । 4





15. What is the significance of web marketing in sales ? 2
16. Describe soft and hard skills. 2
17. List any two objectives of effective communication. 2
18. How is persuasion an essential element of effective negotiation ? Explain. 2

Section – C

(COMPETENCY BASED QUESTIONS)

Answer any 2 questions out of the given 3 questions. 4 × 2 = 8

19. Nidhi and Chhavi are friends and they belong to different fields of employment. Nidhi belongs to the sales field and Chhavi works in an IT company. Chhavi feels that her job is highly skilled whereas Nidhi being part of the sales department of the firm does not require specific skills in her job.

Assuming yourself to be Nidhi, discuss the skills necessarily required to be successful in the field of sales. 4

20. Aman, a salesman in a reputed firm thinks that his job does not end with cracking a deal or sale rather extends beyond that.

Do you agree with the view point of Aman ? If yes, then what ways he can adopt to keep customers happy after sale ? 4

21. Reena, a sales person believes that in order to settle a deal or reach an agreement that is acceptable to both parties she must have effective negotiation skills. Discuss few negotiation skills she must possess in order to be successful in a deal. 4





*

