

**Series HMJ****SET-4**कोड नं. **355**  
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.

नोट	NOTE
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 11 हैं ।	(I) Please check that this question paper contains 11 printed pages.
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II) 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.
(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न हैं ।	(III) Please check that this question paper contains 42 questions.
(IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV) Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V) 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 ।	(V) 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.

## विक्रय कला

### SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 3 घण्टे  
Time allowed : 3 hoursअधिकतम अंक : 60  
Maximum Marks : 60



### सामान्य निर्देश:

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख्ती से पालन कीजिए :

- (a) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं — खण्ड क : रोजगार कौशल और खण्ड ख : विषय कौशल ।
- (b) **खण्ड क : रोजगार कौशल (10 अंक)**
- (i) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (c) **खण्ड ख : विषय कौशल (50 अंक)**
- (i) दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (iii) दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
- (iv) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।
- (d) इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 30 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (e) सभी प्रश्नों के विशेष भाग/खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।
- (f) अधिकतम समय 3 घंटे है ।

### खण्ड क

#### (रोजगार कौशल)

(10 अंक)

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1×4=4

1. प्रश्न बनाने के लिए शब्दों को फिर से व्यवस्थित कीजिए । 1  
fighting?/they/are/why
2. दृश्य धारणा क्या है ? 1
3. निम्नलिखित में से कौन-सा आत्मविश्वासी व्यक्ति का गुण है ? 1  
(A) धीरज  
(B) अनुकंपा  
(C) प्रतिबद्ध  
(D) जुनून
4. ड्रेसिंग और संवारना महत्वपूर्ण है क्योंकि वे हमें \_\_\_\_\_ दिखने में मदद करते हैं । 1  
(A) बना-ठना  
(B) मैला-कुचैला  
(C) जर्जर  
(D) उपर्युक्त सभी

**General Instructions :**

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

- (a) This question paper consists of **two** parts viz. **Section A : Employability Skills** and **Section B : Subject Skills**.
- (b) **Section A : Employability Skills (10 Marks)**
  - (i) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **2** marks each.
- (c) **Section B : Subject Skills (50 Marks)**
  - (i) Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **5** questions from the given **7** questions of **2** marks each.
  - (iii) Answer any **5** questions from the given **7** questions of **3** marks each.
  - (iv) Answer any **3** questions from the given **5** questions of **5** marks each.
- (d) This question paper contains **42** questions out of which **30** questions are to be answered.
- (e) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (f) The maximum time allowed is **3** hours.

**SECTION A****(Employability Skills)****(10 Marks)**

Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.

**1×4=4**

1. Re-arrange the words to form a question. 1  
fighting?/they/are/why
2. What is visual perception ? 1
3. Which of the following is a quality of a self-confident person ? 1
  - (A) Patience
  - (B) Compassionate
  - (C) Committed
  - (D) Passionate
4. Dressing and grooming are important because they help us to look 1  
\_\_\_\_\_ .
  - (A) Smart
  - (B) Untidy
  - (C) Shabby
  - (D) All of the above



5. GPS का पूर्ण रूप क्या है ? 1  
 (A) ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम  
 (B) ग्लोबल पेमेंट सिस्टम  
 (C) ग्लोबल प्रोग्राम सिस्टम  
 (D) ग्लोबल पॉइंटिंग सिस्टम
6. हरित कार्य क्या हैं ? 1
- दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×3=6
7. संकर व्यवसाय की किन्हीं दो विशेषताओं को सूचीबद्ध कीजिए । 2
8. संवारना आत्म-प्रबंधन कौशलों का एक महत्वपूर्ण भाग क्यों है ? 2
9. आई.सी.टी. (ICT) को परिभाषित कीजिए । किन्हीं दो आई.सी.टी. उपकरणों के नाम दीजिए । 2
10. ई-मैल पते में पासवर्ड के लिए कौन-से वर्ण (कैरेक्टर) होने चाहिए, ताकि वह अधिक सुरक्षित हो सके ? 2
11. हरित कौशल क्या हैं ? किन्हीं दो का नाम बताइए । 2

### खण्ड ख

(विषय कौशल)

(50 अंक)

- दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । 1×10=10
12. बिक्री विभाग कई \_\_\_\_\_ को रोजगार प्रदान करता है । 1  
 (A) लोगों  
 (B) उत्पादों  
 (C) सेवाओं  
 (D) स्रोतों
13. बिक्री संगठन का मुख्य कार्य \_\_\_\_\_ प्रभाव डालना है । 1  
 (A) लोगों पर  
 (B) अनुभवों पर  
 (C) कार्य पर  
 (D) बिक्री पर
14. भारत में खुदरा व्यापार \_\_\_\_\_ प्रारूपों में विभाजित है । 1  
 (A) स्टोर आधारित  
 (B) गैर-स्टोर आधारित  
 (C) (A) तथा (B) दोनों  
 (D) उपर्युक्त में से कोई नहीं



5. What is the full form of GPS ? 1
- (A) Global Positioning System  
(B) Global Payment System  
(C) Global Program System  
(D) Global Pointing System

6. What are Green Jobs ? 1

*Attempt any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each. 2×3=6*

7. List any two characteristics of hybrid business. 2
8. Why is grooming an important part of self-management skills ? 2
9. Define ICT. Name any two ICT devices. 2
10. What characters should the password have in an e-mail address, to make it more secure ? 2
11. What are Green Skills ? Name any two. 2

### SECTION B

(Subject Skills)

(50 Marks)

*Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each. 1×10=10*

12. The sales department provides jobs to many \_\_\_\_\_ . 1
- (A) People  
(B) Products  
(C) Services  
(D) Sources
13. The main task of a sales organization is to effect \_\_\_\_\_ . 1
- (A) People  
(B) Experiences  
(C) Task  
(D) Sales
14. Retail formats in India are divided into \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Store based  
(B) Non-store based  
(C) Both (A) and (B)  
(D) None of the above



15. वॉलमार्ट सबसे बड़ा \_\_\_\_\_ है । 1
- (A) सुपरमार्केट  
(B) हाइपरमार्केट  
(C) डिपार्टमेंट स्टोर  
(D) छूट स्टोर
16. \_\_\_\_\_ के कारण उपभोक्ता की जीवनशैली बदल रही है । 1
- (A) गतिशीलता में वृद्धि  
(B) प्रयोज्य आय में वृद्धि  
(C) संचार माध्यम (मीडिया) खुलासा  
(D) उपर्युक्त सभी
17. स्टोर खोलना और बंद करना विक्रेता की ज़िम्मेदारी का हिस्सा हो सकता है । (सही/ ग़लत) 1
18. चूँकि अधिक बिक्री का अर्थ अधिक कमीशन होता है, इसलिए विक्रेता कभी-कभी उधार पर अधिक बिक्री को \_\_\_\_\_ तक बढ़ाते हैं । 1
- (A) अयोग्य ग्राहक  
(B) योग्य ग्राहक  
(C) (A) तथा (B) दोनों  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
19. प्रत्येक बिक्री के लिए एक कमीशन का भुगतान किया जाता है, जिसे विक्रेता सफलतापूर्वक \_\_\_\_\_ कर देता है । 1
- (A) आरंभ  
(B) खत्म (बंद)  
(C) कोशिश  
(D) विचार
20. संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए लोगों को बिक्री के लिए दिए गए पुरस्कार \_\_\_\_\_ हो सकते हैं । 1
- (A) मुआवज़ा पुरस्कार  
(B) ग़ैर-मुआवज़ा पुरस्कार  
(C) (A) तथा (B) दोनों  
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं



15. Walmart is the largest \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Supermarket
  - (B) Hypermarket
  - (C) Department store
  - (D) Discount store
16. The lifestyle of the consumer is changing due to \_\_\_\_\_ . 1
- (A) increase in mobility
  - (B) increase in disposable income
  - (C) media exposure
  - (D) All of the above
17. Opening and closing of stores can be a part of salesperson's responsibility. (*True/False*) 1
18. Since more sales means more commission, salespeople sometimes extend more sales on credit to \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Unworthy customers
  - (B) Worthy customers
  - (C) Both (A) and (B)
  - (D) None of the above
19. A commission is paid to salespeople for every sale they \_\_\_\_\_ successfully. 1
- (A) Initiate
  - (B) Close
  - (C) Try
  - (D) Thought
20. Rewards given to salespeople towards the attainment of organizational objectives may be \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Compensation rewards
  - (B) Non-compensation rewards
  - (C) Both (A) and (B)
  - (D) None of the above



21. संगठन के बाहर ग्राहकों के लिए उत्पादों और सेवाओं को बेचने (पिच) को \_\_\_\_\_ की अवधारणा के रूप में जाना जाता है । 1
- (A) क्षेत्र बिक्री  
(B) बजट बिक्री  
(C) विपणन  
(D) उपर्युक्त सभी
22. \_\_\_\_\_ संगठनात्मक इकाइयों तथा व्यक्तिगत बिक्री कर्मियों को सौंपे गए मात्रात्मक बिक्री उद्देश्य हैं । 1
- (A) प्रतियोगिता  
(B) पदोन्नति  
(C) कोटा  
(D) बजट
23. उपभोक्ताओं के एक समूह, संभावनाओं या भौगोलिक क्षेत्रों को एक विक्रेता को सौंपा जाना \_\_\_\_\_ कहलाता है । 1
- (A) क्षेत्र बिक्री  
(B) विक्रय क्षेत्र  
(C) विभाजन  
(D) बाज़ार
- दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×5=10
24. गैर-मुआवज़ा पुरस्कार क्या हैं ? 2
25. रुपयों की बिक्री मात्रा कोटा क्या है ? 2
26. क्षेत्र के आकार से आपका क्या अभिप्राय है ? किन्हीं दो के नाम बताइए । 2
27. डिस्काउंट स्टोर की विशेषताएँ क्या हैं ? 2
28. बिक्री संगठन क्या है ? 2
29. प्रेरणा के प्रथम दो चरणों का उल्लेख कीजिए । 2
30. “इन-स्टोर आधारित बिक्री” से क्या अभिप्राय है ? 2





21. The concept of pitching products and services to clients outside the organization is known as \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Field sales  
(B) Budget sales  
(C) Marketing  
(D) All of the above
22. \_\_\_\_\_ are quantitative objectives assigned to sales organizational units and individual sales personnel. 1
- (A) Contests  
(B) Promotions  
(C) Quotas  
(D) Budgets
23. A group of consumers, prospects or geographical areas assigned to a salesperson are known as \_\_\_\_\_ . 1
- (A) Field selling  
(B) Sales territory  
(C) Segmentation  
(D) Market

*Attempt any 5 questions from the given 7 questions of 2 marks each. 2×5=10*

24. What are non-compensation rewards ? 2
25. What is Rupee sales volume quota ? 2
26. What do you mean by territory shape ? Name any two. 2
27. What are the features of a discount store ? 2
28. What is a Sales Organization ? 2
29. State the first two stages of motivation. 2
30. What is meant by “In-store based selling” ? 2



दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों का उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।

3×5=15

31. बिक्री संगठन को कौन-से कारक प्रभावित करते हैं ? 3
32. रेखा संगठन के लाभों का उल्लेख कीजिए । 3
33. सीधे वेतन योजना की हानियाँ क्या हैं ? 3
34. 'अभिप्रेरण' के विभिन्न आयाम क्या हैं ? 3
35. विक्रयकला में अभिप्रेरण का क्या महत्त्व है ? 3
36. बिक्री सुकारक के कार्य क्या हैं ? 3
37. हाइब्रिड संगठन की संरचना का वर्णन कीजिए । 3

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों का उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।

5×3=15

38. जबकि विक्रेता को नगदी की तरह कुछ भी आकर्षित नहीं करता है, लेकिन कभी-कभी गैर-वित्तीय पुरस्कार भी बिक्री टीम को उत्साहित करते हैं । क्या आप सहमत हैं ? कारण दीजिए । 5
39. बिक्री कोटा निर्धारित करने की प्रक्रिया के बारे में विस्तार से चर्चा कीजिए । 5
40. बताइए कि औपचारिक तथा अनौपचारिक पहचान विक्रय बल पुरस्कार प्रणालियों का एक अभिन्न भाग कैसे है । 5
41. स्टोर-आधारित फुटकर व्यापार क्या है ? यह गैर-स्टोर आधारित फुटकर व्यापार से कैसे भिन्न है ? 5
42. क्षेत्र नियोजन के चरणों का वर्णन कीजिए । 5



*Attempt any 5 questions from the given 7 questions of 3 marks each. 3×5=15*

31. What factors affect sales organization ? 3
32. State advantages of Line organization. 3
33. What are the disadvantages of straight salary plan ? 3
34. What are different dimensions of 'motivation' ? 3
35. What is the importance of motivation in salesmanship ? 3
36. What are the functions of a sales facilitator ? 3
37. Describe the structure of a hybrid organization. 3

*Attempt any 3 questions from the given 5 questions of 5 marks each. 5×3=15*

38. Whereas nothing attracts salesmen like hard cash, but sometimes non-financial rewards also charge up the sales team. Do you agree ? Give reason. 5
39. Discuss the procedure for setting sales quota in detail. 5
40. Explain how formal and informal recognition is an integral part of salesforce reward systems. 5
41. What is store-based retailing ? How is it different from non-store based retailing ? 5
42. Describe the steps in territory planning. 5