Series : 2LKNM

SET ~ 4

रोल नं.
Roll No.

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **99**

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.

नोट / NOTE :

(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं।

Please check that this question paper contains **15** printed pages.

(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।

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.

(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **21** प्रश्न हैं।

Please check that this question paper contains **21** questions.

(IV) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**

Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

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. []

विपणन और विक्रय

MARKETING AND SALES

*निर्धारित समय : **2** घण्टे* — *अधिकतम अंक : **50***

*Time allowed : **2** hours* — *Maximum Marks : **50***

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) संचार में संदेश के प्रति प्राप्तकर्ता की स्वीकृति और प्रतिक्रिया को _____ कहा जाता है।

(A) फीडबैक (B) चैनल

(C) सूचना (D) स्थानांतरण

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) The receiver's acknowledgement and response to the message is called _____ in communication.

(A) feedback (B) channel

(C) information (D) transfer

(ii) कार्यस्थल में स्वतंत्र रूप से कार्य करने की क्षमता क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

(A) सहकर्मियों पर निर्भरता बढ़ाने के लिए

(B) नौकरी की जिम्मेदारियों को कम करने के लिए

(C) टीम वर्क और सहयोग से बचने के लिए

(D) व्यक्तिगत विकास और निर्णय लेने को बढ़ावा देने के लिए

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सी तनाव प्रबंधन तकनीक ***नहीं*** है ?

(A) शारीरिक व्यायाम

(B) ध्यान

(C) तनावों के बारे में चिंता करना

(D) योग

(iv) कंप्यूटर प्रदर्शन को अनुकूलित करने के लिए नियमित सफाई के दौरान किस प्रकार की फ़ाइलें आमतौर पर हटा दी जाती हैं ?

(A) सिस्टम फ़ाइलें

(B) सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन

(C) अस्थायी फ़ाइलें

(D) महत्त्वपूर्ण दस्तावेज़

(v) एक उद्यमी के कौन-से कार्य में एक नई विधि, विचार या उत्पाद बनाना शामिल है ?

(A) नवाचार (B) आय का विभाजन

(C) जोखिम प्रबंधन (D) निर्णय लेना

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा पारिस्थितिक तंत्र और जैव-विविधता को नुकसान पहुँचाने वाली अस्थिर प्रथाओं का परिणाम है ?

(A) आर्थिक विकास (B) पर्यावरणीय गिरावट

(C) अल्पकालिक मुनाफ़ा (D) जनसंख्या वृद्धि

(ii) Why is the ability to work independently important in the workplace ?

(A) To increase dependence on colleagues

(B) To reduce job responsibilities

(C) To avoid team work and collaboration

(D) To promote personal growth and decision-making

(iii) Which of the following is ***not*** a stress management technique ?

(A) Physical exercise (B) Meditation

(C) Worrying about stressors (D) Yoga

(iv) Which types of files are typically removed during a routine clean-up to optimize computer performance ?

(A) System files (B) Software applications

(C) Temporary files (D) Important documents

(v) Which function of an entrepreneur involves creating of a new method, idea or product ?

(A) Innovation (B) Division of income

(C) Managing risk (D) Making decisions

(vi) Which of the following is a consequence of unsustainable practices that harm ecosystem and biodiversity ?

(A) Economic growth (B) Environmental degradation

(C) Short-term profits (D) Population growth

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

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा विपणन मिश्र के चार Ps में से एक ***नहीं*** है ?

(A) उत्पाद (B) स्थान

(C) लाभ (D) मूल्य

(ii) विपणन प्रक्रिया में पहला कदम क्या है ?

(A) सही उपभोक्ता समूह चुनना

(B) उपभोक्ता समूह को लक्षित करना

(C) एक विपणन मिश्र विकसित करना

(D) उपभोक्ता की जरूरतों और इच्छाओं को समझना

(iii) बिक्री प्रक्रिया में एक अच्छे संभावित ग्राहक की विशेषता क्या है ?

(A) उच्च मूल्य संवेदनशीलता

(B) उत्पाद में रुचि की कमी

(C) उत्पाद की आवश्यकता या इच्छा

(D) खरीदारी करने की अनिच्छा

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री प्रक्रिया में पहला कदम है ?

(A) संभावित ग्राहक को योग्य बनाना (B) प्रस्तुती (प्रेज़ेंटेशन) देना

(C) बिक्री बंद करना (D) संभावित ग्राहकों की पहचान करना

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री में एक विशिष्ट करियर मार्ग ***नहीं*** है ?

(A) बाज़ार शोधकर्ता (B) बिक्री प्रतिनिधि

(C) खाता प्रबंधक (D) बिक्री प्रबंधक

(vi) निम्नलिखित में से किसे बेचने का हार्ड स्किल माना जाता है ?

(A) समय प्रबंधन

(B) सक्रिय श्रवण

(C) उत्पाद के बारे में तकनीकी ज्ञान

(D) पारस्परिक संचार

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

(i) Which of the following is ***not*** one of the 4 Ps of the marketing mix ?

(A) Product (B) Place

(C) Profit (D) Price

(ii) What is the first step in the marketing process ?

(A) Choosing right consumer groups

(B) Targeting the consumer group

(C) Developing a marketing mix

(D) Understanding the consumers' needs/wants

(iii) A good prospect in the sales process is characterized by :

(A) High price sensitivity

(B) Lack of interest in product

(C) A need or desire for the product

(D) Unwillingness to make a purchase

(iv) Which of the following is the first step in the sales process ?

(A) Qualifying the prospect (B) Placing the presentation

(C) Closing the sale (D) Identifying the prospects

(v) Which of the following is ***not*** a typical career path in selling ?

(A) Market researcher (B) Sales representative

(C) Account manager (D) Sales manager

(vi) Which of the following is considered a hard skill in selling ?

(A) Time management

(B) Active listening

(C) Technical knowledge about the product

(D) Interpersonal communication

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

(i) सेवा विपणन मिश्र में उत्पाद विपणन मिश्र की तुलना में तीन अतिरिक्त चर शामिल हैं । निम्नलिखित में से कौन-सा इन अतिरिक्त चरों में से एक ***नहीं*** है ?

(A) लोग (B) पैकेजिंग

(C) प्रक्रिया (D) भौतिक साक्ष्य

(ii) बाज़ार प्रक्रिया में 'लक्ष्यीकरण' शब्द का क्या तात्पर्य है ?

(A) सभी के लिए संभावित उत्पादों की पहचान करना

(B) सेवा के लिए उपभोक्ताओं के विशिष्ट समूह का चयन करना

(C) उत्पाद की कीमत निर्धारित करना

(D) वितरण चैनल पर निर्णय लेना

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री प्रक्रिया का एक चरण ***नहीं*** है ?

(A) संभावित ग्राहकों की पहचान करना (B) आपत्तियों से निपटना

(C) कीमत निर्धारित करना (D) बिक्री बंद करना

(iv) एक विक्रय प्रबंधक की एक प्रमुख ज़िम्मेदारी क्या होती है ?

(A) बाज़ार अनुसंधान करना

(B) नए उत्पाद विकसित करना

(C) प्रचार सामग्री डिज़ाइन करना

(D) बिक्री प्रतिनिधियों की एक टीम का प्रबंधन करना

(v) बिक्री (सेलिंग) में करियर के लिए कौन-सा कौशल सबसे जरूरी है ?

(A) तकनीकी विशेषज्ञता

(B) पारस्परिक संचार

(C) ग्राफिक डिज़ाइन

(D) वित्तीय लेखांकन

(vi) बेचने में सॉफ्ट कौशल आमतौर पर शामिल होता है :

(A) बिक्री डेटा का विश्लेषण

(B) इन्वेंट्री का प्रबंधन

(C) उत्पाद ब्रोशर बनाना

(D) ग्राहकों के साथ संबंध बनाना

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

(i) The service marketing mix includes three additional variables compared to product marketing mix. Which of the following is ***not*** one of these additional variables ?

(A) People (B) Packaging

(C) Process (D) Physical evidence

(ii) The term 'targeting' in the marketing process refers to :

(A) Identifying potential products for all

(B) Choosing the specific group of consumers to serve

(C) Setting the price of product

(D) Deciding on distribution channel

(iii) Which of the following is ***not*** a step in the sales process ?

(A) Identifying prospects (B) Handling objections

(C) Setting the price (D) Closing the sale

(iv) A key responsibility of a sales manager is :

(A) Conducting market research

(B) Developing new products

(C) Designing promotional materials

(D) Managing a team of sales representatives

(v) Which skill is most essential for a career in selling ?

(A) Technical expertise

(B) Interpersonal communication

(C) Graphic design

(D) Financial accounting

(vi) Soft skills in selling typically involve :

(A) Analyzing sales data

(B) Managing inventory

(C) Creating product brochures

(D) Building relationships with customers

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

(i) व्यवसाय के शिष्टाचार को परिभाषित कीजिए।

(ii) विपणन प्रक्रिया में उपभोक्ता की जरूरतों और इच्छाओं को समझना क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

(A) उत्पादन की लागत कम करने के लिए

(B) एक विपणन मिश्र बनाना जो लक्षित बाज़ार को संतुष्ट करता हो

(C) प्रस्तावित उत्पादों की संख्या कम करने के लिए

(D) विपणन रणनीति की जटिलता को बढ़ाने के लिए

(iii) किसी संभावित ग्राहक को अर्हता प्राप्त करने में शामिल है :

(A) उन संभावित ग्राहकों की पहचान करना जिनकी खरीदारी करने की सबसे अधिक संभावना है

(B) बिक्री शीघ्रता से बंद करना

(C) उत्पाद पर छूट की पेशकश

(D) उत्पाद की विशेषताओं का प्रदर्शन

(iv) बिक्री करियर आमतौर पर निम्नलिखित में से किस उद्योग में पाए जाते हैं ?

(A) विनिर्माण (B) शिक्षा

(C) स्वास्थ्य देखभाल (D) सरकार

(v) बेचने में सक्रिय रूप से सुनना महत्त्वपूर्ण है क्योंकि इससे मदद मिलती है :

(A) समापन प्रक्रिया में तेज़ी लाने में

(B) उत्पादों की कीमत बढ़ाने में

(C) खरीदारों की ज़रूरतों और प्राथमिकता की पहचान करने में

(D) प्रस्तुतियों पर खर्च होने वाला समय कम करने में

(vi) बिक्री बंद करने के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा एक महत्त्वपूर्ण कौशल है ?

(A) वित्तीय लेखांकन

(B) ग्राफिक डिज़ाइनिंग

(C) प्रोग्रामिंग और प्रौद्योगिकी

(D) अनुनय

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

(i) Define Etiquette of Business.

(ii) Why is it important to understand consumer needs and wants in the marketing process ?

(A) To lower the cost of production

(B) To create a marketing mix that satisfies the target market

(C) To reduce the number of products offered

(D) To increase the complexity of the marketing strategy

(iii) Qualifying a prospect involves :

(A) Identifying potential customers who are most likely to buy

(B) Closing the sale quickly

(C) Offering a discount on the product

(D) Demonstrating the product's features

(iv) Sales careers are typically found in which of the following industries ?

(A) Manufacturing (B) Education

(C) Healthcare (D) Government

(v) Active listening is important in selling because it helps to :

(A) Speed up the closing process

(B) Increase the products' price

(C) Identify needs and preference of buyers

(D) Reduce the time spent on presentations

(vi) Which of the following is a critical skill for closing sales ?

(A) Financial accounting

(B) Graphic designing

(C) Programming and technology

(D) Persuasion

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

(i) बिक्री में समय को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने की क्षमता महत्त्वपूर्ण है क्योंकि वह :

(A) संपर्क किए जाने वाले संभावित ग्राहकों की संख्या बढ़ाता है

(B) बिक्री प्रशिक्षण की आवश्यकता कम करता है

(C) उत्पादों की लागत कम करता है

(D) बिक्री प्रक्रिया को सरल बनाता है

(ii) बेचने में, बातचीत कौशल महत्त्वपूर्ण हैं क्योंकि वे मदद करते हैं :

(A) दोनों पक्षों के लिए अनुकूल शर्तें सुरक्षित करने में

(B) उत्पादों मालसूची बढ़ाने में

(C) विपणन सामग्री डिज़ाइन करने में

(D) नए उत्पाद विकसित करने में

(iii) बिक्री के करियर में निम्नलिखित में से कौन-सी एक बड़ी चुनौती है ?

(A) नई उत्पाद सुविधाएँ डिज़ाइन करना

(B) नए विपणन अभियान बनाना

(C) अद्यतन उत्पाद ज्ञान बनाए रखना

(D) उत्पाद की कीमतें निर्धारित करना

(iv) निम्नलिखित में से किस भूमिका में ग्राहकों के साथ आमने-सामने बातचीत शामिल होने की संभावना है ?

(A) बाज़ार विश्लेषक (B) आपूर्ति श्रृंखला समन्वयक

(C) ब्रांड प्रबंधक (D) बिक्री प्रतिनिधि

(v) बिक्री प्रक्रिया में आपत्तियों से निपटने का मुख्य उद्देश्य क्या है ?

(A) उत्पादों की कीमत कम करना

(B) नए संभावित खरीदारों की पहचान करना

(C) कठिन प्रश्नों से बचना

(D) संभावित ग्राहक को खरीदारी करने के लिए मनाना

(vi) बिक्री समापन का क्या तात्पर्य है ?

(A) अंतिम छूट की पेशकश

(B) ग्राहक के साथ लेनदेन पूरा करना

(C) प्रस्तुति को अचानक समाप्त करना

(D) संभावित व्यक्ति की योग्यता का पुनर्मूल्यांकन करना

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

(i) The ability to manage time effectively in sales is crucial because it :

(A) Increases the number of prospects contacted

(B) Decreases the need for sales training

(C) Reduces the cost of products

(D) Simplifies the sales process

(ii) Negotiation skills are vital in selling because they help to :

(A) Secure favourable terms for both parties

(B) Increase product inventory

(C) Design marketing materials

(D) Develop new products

(iii) Which of the following is a major challenge in a career in sales ?

(A) Designing new product features

(B) Creating new marketing campaigns

(C) Maintaining up-to-date product knowledge

(D) Setting product prices

(iv) Which of the following roles is likely to involve face-to-face interaction with customers ?

(A) Market analyst (B) Supply chain coordinator

(C) Brand manager (D) Sales representative

(v) The main purpose of handling objections in the sales process is to :

(A) Reduce the products' price

(B) Identify new probable buyers

(C) Avoid difficult questions

(D) Convince the prospect to make a purchase

(vi) Closing sales refers to :

(A) Offering a final discount

(B) Completing the transaction with the customer

(C) Ending the presentation abruptly

(D) Reassessing the prospect's qualifications

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(26 अंक)**

*रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए।* *3×2=6*

6. संचार में भाषाई बाधाएँ क्या हैं ?

7. भावनात्मक बुद्धिमत्ता को प्रबंधित करने के चरण बताइए।

8. (क) स्पैम (SPAM) मेल क्या हैं ?

(ख) क्या हमें उनका जवाब देना चाहिए ?

9. उद्यमिता के बारे में कोई दो मिथक लिखिए।

10. हम संपोषणीय (sustainable) शहर कैसे बना सकते हैं ?

*दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *4×2=8*

11. भेदन मूल्य-निर्धारण को परिभाषित कीजिए।

12. प्रभावी खण्डीकरण के लिए कोई दो आवश्यकताएँ लिखिए।

13. 'संभावित ग्राहक (प्रॉस्पेक्ट)' शब्द का वर्णन कीजिए।

14. एक प्रस्तुतकर्ता किसी प्रस्तुति को प्रभावशाली कैसे बना सकता है ?

15. 'बाज़ार सूचना' शब्द से आप क्या समझते हैं ?

16. 'भावनात्मक नियंत्रण' को परिभाषित कीजिए। एक विक्रेता के लिए यह क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

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

17. "एक सफल विपणन रणनीति में एक अच्छा विपणन मिश्र होना चाहिए।" टिप्पणी कीजिए।

18. 'उत्पाद का स्थापन' क्या है ? किसी उत्पाद को स्थापित करने के लिए कोई तीन रणनीतियाँ लिखिए।

19. बिक्री में शामिल प्रक्रियाओं को संक्षेप में समझाइए।

20. बिक्री उपरांत सेवा का महत्त्व बताइए।

21. व्यावसायिक नैतिकता क्या है ? वे बेचने में, कौशल के रूप में इतने महत्त्वपूर्ण क्यों हैं ?

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(26 Marks)**

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

6. What are linguistic barriers to communication ?

7. State the steps to manage emotional intelligence.

8. (a) What are SPAM mails ?

(b) Should we respond to them ?

9. Write any two myths about entrepreneurship.

10. How can we create sustainable cities ?

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

11. Describe Penetration Pricing.

12. Give any two requirements for effective segmentation.

13. Describe the word 'Prospect'.

14. How can a presenter make a presentation effective ?

15. What do you understand by the term 'Market Information' ?

16. Define 'Emotional Control'. Why is it important for a salesman ?

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

17. "A successful marketing strategy must have a good marketing mix." Comment.

18. What is 'Positioning the Product' ? Give any three strategies to position a product.

19. Explain in brief the processes included in a sale.

20. Establish the significance of after-sales service.

21. What are business ethics ? Why are they so important as skills in selling ?