



Series @ZWYX



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 पृष्ठ 15 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 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 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 के दो खण्डों में 21 प्रश्न हैं : खण्ड-अ और खण्ड-ब।
- (iii) खण्ड-अ में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं खण्ड-ब में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।
- (iv) दिये गए (5 + 16 =) 21 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में (5 + 10 =) 15 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।
- (v) किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों के सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।
- (vi) **खण्ड-अ: वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक):**
 - (a) इस खण्ड में 05 प्रश्न हैं।
 - (b) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।
 - (c) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।
 - (d) दिए गए निर्देशों के अनुसार कार्य करें।
- (vii) **खण्ड-ब: 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 कार्य करें।
 - (d) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।

खण्ड – अ

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 4 × 1 = 4
 - (i) आपके अन्दर की वह शक्ति जो आपको कार्य करने के लिए विवश करती है, कहलाती है 1
 - (a) आत्म चेतना
 - (b) स्व प्रेरणा
 - (c) आत्म स्वीकारोक्ति
 - (d) आत्मविश्वास
 - (ii) _____ अपनी तथा दूसरों की भावनाओं का प्रबंध करने की योग्यता है। 1
 - (a) भावनात्मक बौद्धिकता
 - (b) भावनात्मक ब्लैकमेल
 - (c) अभिप्रेरणा
 - (d) संचार



General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This Question Paper consists of 21 questions in two sections : Section-A & 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 05 questions.
 - (b) Marks allotted are mentioned against each question/part.
 - (c) There is no negative marking.
 - (d) Do as per the instructions given.
- (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)

1. Answer any 4 out of given 6 questions on Employability Skills. **4 × 1 = 4**
- (i) A force within you that drives you to do things is called **1**
- (a) Self awareness (b) Self motivation
- (c) Self realisation (d) Self confidence
- (ii) _____ is the ability to identify and manage one's own emotions as well as the emotions of others. **1**
- (a) Emotional Intelligence (b) Emotional Blackmail
- (c) Motivation (d) Communication



- (iii) _____ एक जगह है जहाँ फाइलों के एक समूह को स्टोर किया जा सकता है । 1
- (a) हार्ड डिस्क (b) फोल्डर
(c) सॉफ्टवेयर (d) हार्डवेयर
- (iv) एक फाइल को सुरक्षित रखने की निम्न में से एक शार्टकट कुंजी कौन सी है ? 1
- (a) Ctrl + C (b) Ctrl + P
(c) Ctrl + S (d) Ctrl + V
- (v) निम्न में से कौन सा एक सफल उद्यमी का गुण नहीं है ? 1
- (a) खुली सोच (b) आत्म विश्वास
(c) स्वतन्त्रता (d) व्यापकता
- (vi) उद्यमी बाजार में _____ का सृजन कर सकते हैं । 1
- (a) रोजगार अवसर (b) उत्पाद
(c) सेवाएँ (d) अनुकूल परिस्थिति
2. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 5 × 1 = 5
- (i) प्रवर्तन मिश्र का क्या अर्थ है ? 1
- (ii) 4पी में स्थान (पैलेस) _____ के समान हैं । 1
- (a) प्रवर्तन (b) वितरण
(c) व्यक्ति (d) माँग
- (iii) जब आप एक नया उत्पाद लाते हैं तो आप अधिक मूल्य से निर्धारित करके आरम्भ कर सकते हैं;
यह किस प्रकार की मूल्य निर्धारण रणनीति है ? 1
- (a) लागत जमा मूल्य निर्धारण (b) घण्टा आधारित मूल्य निर्धारण
(c) मलाईदार मूल्य निर्धारण (d) पैठ (प्रवेश) मूल्य निर्धारण



- (iii) A _____ is a location where a group of files can be stored. **1**
- (a) Hard disk (b) Folder
(c) Software (d) Hardware
- (iv) Which of the following is a shortcut key to save a file ? **1**
- (a) Ctrl + C (b) Ctrl + P
(c) Ctrl + S (d) Ctrl + V
- (v) Which of following is not trait of a successful entrepreneur ? **1**
- (a) Open mindedness (b) Confidence
(c) Independence (d) Pervasiveness
- (vi) Entrepreneurs can create _____ in the market. **1**
- (a) Job opportunities (b) Products
(c) Services (d) Favourable conditions

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

- (i) What is meant by promotion mix ? **1**
- (ii) “Place” in the 4P’s means same as **1**
- (a) Promotion (b) Distribution
(c) People (d) Demand
- (iii) When you bring a new product, you may be able to start off by charging quite a high price; what type of pricing strategy is this ? **1**
- (a) Cost-plus pricing (b) Hour-based pricing
(c) Skimming pricing (d) Penetration pricing



- (iv) मनोवैज्ञानिक खंडीकरण में निम्न का समावेश नहीं होता है : 1
- (a) व्यक्तित्व (b) सामाजिक वर्ग
(c) जीवन शैली (d) आय स्तर
- (v) जब विपणनकर्ता उपलब्ध खण्डों में से एक खण्ड का चयन करता है, इसे कहते हैं : 1
- (a) अविभेदिय रणनीति (b) केन्द्रित रणनीति
(c) व्यक्तिगत विपणन (d) विभेदिय रणनीति
- (vi) यू एस पी का क्या अर्थ है ? 1
3. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 5 × 1 = 5
- (i) विक्रय प्रक्रिया का प्रथम चरण _____ को ढूँढ़ना है जो उनका उत्पाद क्रय करेगा। 1
- (a) संभावित ग्राहक (b) उपभोक्ता
(c) क्रेता (d) विक्रेता
- (ii) ऐसे दो स्रोतों के नाम दीजिए जिनके द्वारा विक्रेता संभावित ग्राहकों का डेटा आधार प्राप्त करने की चेष्टा करता है। 1
- (iii) प्रस्तुतीकरण यह भी कहलाता है : 1
- (a) पूर्व-प्रस्ताव (पहुँच) (b) प्रस्ताव (पहुँच)
(c) योग्यता (d) प्रस्ताव पश्चात्
- (iv) टाल-मटोल से आप क्या समझते हैं ? 1
- (a) उत्पाद का क्रय न करने के लिए झूठा बहाना बनाना।
(b) अनावश्यक आपत्तियाँ करना।
(c) बहुत सारे प्रश्न करना।
(d) बहुत कम मूल्य माँगना।
- (v) जब ग्राहक कहता है, “कि मेरे विचार से यह बहुत महँगा है, मैं इसे क्रय नहीं कर सकता।” यह किस प्रकार की आपत्ति है ? 1
- (a) एक उत्पाद अथवा सेवा से संबंधित (b) अधिक मूल्य से संबंधित
(c) उत्पाद की गुणवत्ता से संबंधित (d) ग्राहक के व्यवहार से संबंधित
- (vi) विक्रय प्रक्रिया का अन्तिम चरण क्या है ? 1



- (iv) Psychographic segmentation does not include 1
(a) Personality (b) Social class
(c) Lifestyle (d) Income level
- (v) When the marketer selects only one single segment out of the various segments available, it is called 1
(a) Undifferentiated strategy (b) Concentrated marketing
(c) Individual marketing (d) Differentiation strategy
- (vi) What is meant by USP ? 1
3. Answer any 5 out of given 6 questions. 5 × 1 = 5
- (i) The first step in the selling process deals with finding _____ who will buy their product. 1
(a) Prospectus (b) Consumer
(c) Buyer (d) Seller
- (ii) Name two sources through which salesperson tries to obtain the database of prospective customers. 1
- (iii) Placing the presentation is also called as 1
(a) Pre-approach (b) Approach
(c) Qualifying (d) Post approach
- (iv) What do you mean by Procrastinating ? 1
(a) Giving lame excuses for not buying the product.
(b) Raising unnecessary objections.
(c) Asking too many questions.
(d) Asking for very less price.
- (v) When a customer says, "I think it is too expensive, I cannot buy it". Then, what type of objection is this ? 1
(a) Relating to product or service
(b) Relating to high price
(c) Relating to quality of the product
(d) Relating to the behaviour of the customer
- (vi) What is the last step in the selling process ? 1



4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दें । **5 × 1 = 5**
- (i) विक्रेताओं को अपने दैनिक लक्ष्यों का पिछा क्यों करना पड़ता है ? **1**
- (ii) एक विक्रेता नहीं है : **1**
- (a) राजस्व सृजनकर्ता
- (b) छवि निर्माता
- (c) संबंध निर्माता
- (d) भविष्य निर्माता
- (iii) वार्षिक रखरखाव अनुबंध क्या है ? **1**
- (iv) विक्रय में सबसे कठिन कार्य है : **1**
- (a) भुगतान एकत्रित करना
- (b) विक्रय बैठकों में भाग लेना
- (c) चरित्र सत्यनिष्ठा बनाए रखना
- (d) विक्रय पश्चात् सेवा
- (v) 'कार्यात्मक संबंधों' का क्या अर्थ है ? **1**
- (vi) एक विक्रेता के किन्हीं दो दायित्वों की सूची दीजिए । **1**
5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दें । **5 × 1 = 5**
- (i) निम्न में से कौन सा एक कुशल व्यवहार नहीं है ? **1**
- (a) स्व-प्रबंधन (b) आत्मविश्वास
- (c) तनाव प्रबंधन (d) लेखांकन



4. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**
- (i) Why should sales personnel have to chase their daily targets ? **1**
 - (ii) A sales person is not a **1**
 - (a) Revenue generator
 - (b) Image builder
 - (c) Relationship builder
 - (d) Forecaster
 - (iii) What is the meaning of Annual Maintenance Contract (AMC) ? **1**
 - (iv) The most difficult job in sales is **1**
 - (a) Collection of payments
 - (b) Participation in the sales meetings
 - (c) Integrity of character should be maintained
 - (d) After sale service
 - (v) What is meant by 'Functional Relationship' ? **1**
 - (vi) List any two responsibilities of a sales person. **1**
5. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**
- (i) Which of the following is not a soft skill ? **1**
 - (a) Self management
 - (b) Self confidence
 - (c) Stress management
 - (d) Accounting



- (ii) निम्न में से कौन सा संचार में नेत्रसंपर्क का एक महत्व नहीं है ? 1
- (a) यह व्यक्तिगत संपर्क का सृजन करता है ।
(b) यह हमें केन्द्रित रखता है ।
(c) यह वक्ता को सूचित करता रहता है कि आप सुन रहे हैं ।
(d) यह संचारक तथा संचार प्राप्तकर्ता में गलतफहमी पैदा कर सकता है ।
- (iii) यह सौदेबाज़ी के विषय में है जिससे सभी को स्वीकार्य परिणाम पर पहुँचा जा सके : 1
- (a) सौदेबाज़ी (b) अनुबंध
(c) समझौता (d) संलेख
- (iv) व्यावसायिक आचारनीति का अर्थ है : 1
- (a) नैतिक बाध्यता
(b) सामाजिक उत्तरदायित्व
(c) उत्पादों एवं सेवाओं का निष्पक्ष मूल्य निर्धारण
(d) अनुचित प्रतियोगिता
- (v) दो प्रकार के संचार के नाम दीजिए । 1
- (vi) निम्न में से कौन सी तकनीकी ज्ञान की एक विशेषता नहीं है ? 1
- (a) नियम आधारित
(b) प्रौद्योगिकीकिय
(c) विद्यालय में सीखी गई
(d) अनुभव आधारित



- (ii) Which of the following is not an importance of eye contact in communicating? 1
- (a) It creates individual communicating.
 - (b) It keeps you focussed.
 - (c) It keeps the speaker informed that you are listening.
 - (d) It may create misunderstanding between the communicator and the communicatee.
- (iii) _____ is about bargaining to reach a mutually agreeable outcome. 1
- (a) Negotiation
 - (b) Contract
 - (c) Agreement
 - (d) Deed
- (iv) Business ethics means 1
- (a) Moral obligation
 - (b) Social responsibility
 - (c) Fair pricing of products and services
 - (d) Unfair competition
- (v) Name two types of communication. 1
- (vi) Which of the following is not a characteristic of hard skill? 1
- (a) Rule based
 - (b) Technological
 - (c) Learned in school
 - (d) Experience based



खण्ड-ब

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए।

3 × 2 = 6

6. किन्हीं दो तनाव प्रबंध तकनीकों की सूची दीजिए। 2
7. रुचि एवं योग्यता में कोई दो अन्तर दीजिए। 2
8. कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर से आप क्या समझते हैं ? 2
9. एक सफल उद्यमी के किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए। 2
10. उद्यमित के चारों तरफ की किन्हीं दो भ्रान्तियों की सूची दीजिए। 2

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए।

4 × 2 = 8

11. दो प्रकार के विपणन मिश्र क्या हैं ? 2
12. विपणन लक्ष्य निर्धारण की किन्हीं दो रणनीतियों का उल्लेख कीजिए। 2
13. संभावित ग्राहकों के विषय में आँकड़े इकट्ठित करने के लिए विक्रेता द्वारा उपयोग किए जाने वाले किन्हीं चार स्रोतों का उल्लेख कीजिए। 2
14. विक्रेता के लिए आपत्तियों को दूर करना क्यों आवश्यक है ? 2
15. शिकायत निवारण से आप क्या समझते हैं ? 2
16. विक्रेता के लिए व्यावसायिक आचारनीति का अनुसरण करना क्यों महत्वपूर्ण है ? समझाइए। 2



SECTION – B

(Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of given **5** questions on Employability Skills : $3 \times 2 = 6$

Answer each question in **20-30** words.

6. List any two stress management techniques. 2
7. Give any two differences between interests and abilities. 2
8. What do you understand by computer hardware and software ? 2
9. State any two qualities of a successful entrepreneur. 2
10. List two misconceptions around entrepreneurship. 2

Answer any **4** out of the given **6** questions in **20-30** words each. $4 \times 2 = 8$

11. What are the two types of marketing mix ? 2
12. State any two strategies for market targeting. 2
13. State any four sources that can be used by the salesperson to collect data about the prospective customers. 2
14. Why handling objections is important for the salesperson ? 2
15. What do you mean by Grievance Handling ? 2
16. Why is it important for salesperson to follow business ethics ? Explain. 2



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 50-80 शब्दों में दीजिए।

3 × 4 = 12

17. “प्रवर्तन संपूर्ण विपणन कार्य का एक संचार पहलू है।” ऐसे किन्हीं चार तरीकों को समझाइए जिनके द्वारा विपणनकर्ता अपने उत्पादों का प्रवर्तन कर सकते हैं। 4
 18. ‘सेगमेंटिंग, टारगेटिंग तथा पोजिशनिंग’ (STP) अवधारण को संबंधित उदाहरणों द्वारा समझाइए। 4
 19. एक विक्रय का समापन करने के लिए विक्रय प्रक्रिया में पाँच चरण होते हैं। इस प्रक्रिया के प्रथम चार चरणों का उल्लेख कीजिए। 4
 20. एक ग्राहक के पास पहुँचने के लिए एक विक्रेता के पास कुछ आधारभूत कौशल होने चाहिए। विक्रेता के लिए आवश्यक ऐसे किन्हीं चार कौशलों की विवेचना कीजिए। 4
 21. एक सौदे को अन्तिम रूप देने अथवा इसका निपटान करने के लिए एक विक्रेता के पास सौदा करने का प्रभावी कौशल होना चाहिए। विक्रेता के लिए आवश्यक किन्हीं चार सौदा करने के कौशलों की विवेचना कीजिए। 4
-



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

17. 'Promotion is just the communication aspect of the entire marketing function'. Explain four ways through which the marketer can promote his / her product. 4

 18. Explain the concept of 'Segmenting, Targeting and Positioning' (STP) with relevant examples of each. 4

 19. The sales process includes five steps to conclude a sale. State the first four steps in the process. 4

 20. A sales person must have certain basic skills before approaching a customer. Discuss any four such skills required by the salesperson. 4

 21. A salesperson in order to finalize or settle a deal must have effective negotiation skills. Discuss any four negotiation skills required by the salesmen. 4
-

