2025

COMMERCE (Marketing)

Paper : BCM0500704

(Personal Selling and Salesmanship)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

Answer either in English or in Assamese.

1. Answer the following by choosing the correct option : 1×8=8

শুদ্ধ বিকল্প বাছি উলিয়াই নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) What is the significance of understanding buyer behaviour in sales?

বিক্ৰিৰ ক্ষেত্ৰত ক্ৰেতাৰ আচৰণ বুজি পোৱাৰ তাৎপৰ্য কি?

(i) It eliminates the needs for research

ই গৱেষণাৰ প্ৰয়োজনীয়তা নাইকিয়া কৰে

(ii) It reduces the need for customer interaction

ই গ্ৰাহকৰ মাজত যোগাযোগৰ প্ৰয়োজনীয়তা হ্ৰাস কৰে

(iii) It allows for tailored sales strategies that meet customer needs

ই গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজন অনুযায়ী বিক্ৰী কৌশল সাজিবলৈ সহায় কৰে

(iv) It focuses solely on product features and benefits

ই কেৱল সামগ্ৰীৰ বৈশিষ্ট্য আৰু লাভত কেন্দ্ৰীভূত হয়

(b) The process of looking up and checking 'leads' is called

'Leads' চাবলৈ আৰু পৰীক্ষা কৰিবলৈ যি প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰ কৰা হয় তাক কোৱা হয়

(i) prospecting

সম্ভাব্য গ্ৰাহক অনুসন্ধান

(ii) pre-approach

পূৰ্ব-সংযোগ

(iii) approach objections

সংযোগ আপত্তি

(iv) handling prospecting

সম্ভাব্য গ্ৰাহক সামলোৱা

(c) Buying motives are important to salespeople because they

ক্ৰয়ৰ উদ্দেশ্য বিক্ৰেতাসকলৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰণ ইয়াৰ দ্বাৰা

(i) help in preparing the sales reports

বিক্ৰি প্ৰতিবেদন প্ৰস্তুত কৰিবলৈ সহায় হয়

(ii) indicate why customers buy products

গ্ৰাহকে কিয় সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে তাক সূচায়

(iii) determine production levels

উৎপাদন স্তৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়

(iv) replace advertisement

বিজ্ঞাপনক প্ৰতিস্থাপন কৰা হয়

(d) When a salesperson listens to a buyer's concern and gives suitable answers, it is called

যেতিয়া এজন বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকৰ সমস্যা শুনি উপযুক্ত উত্তৰ দিয়ে, তাক কোৱা হয়

(i) prospecting

সম্ভাৱনাৰ অনুসন্ধান

(ii) handling objections

আপত্তি সামলোৱা

(iii) post-sales service

বিক্ৰী-পৰৱৰ্তী সেৱা

(iv) approach

সংযোগ

(e) The tour diary of a salesperson mainly contains

এজন বিক্ৰেতাৰ ভ্ৰমণ ডায়েৰীত মূলতঃ সন্নিৱিষ্ট থাকে

(i) list of customers visited, date and purpose of visit

পৰিদৰ্শিত গ্ৰাহকৰ তালিকা, তাৰিখ আৰু ভ্ৰমণৰ উদ্দেশ্য

(ii) details of product specifications

সামগ্ৰীৰ বৈশিষ্ট্যৰ বিৱৰণ

(iii) market research findings

বজাৰ গৱেষণাৰ তথ্য

(iv) company budget information

কোম্পানীৰ বাজেট সম্পৰ্কীয় তথ্য

(f) Salesmanship is called an 'art' because it

বিক্ৰী কলাকৌশলীক 'কলা' বুলি কোৱা হয় কাৰণ ই

(i) depends on personal traits and creative skills

ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য আৰু সৃষ্টিশীল দক্ষতাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে

(ii) has fixed rules and scientific procedures

নিৰ্দিষ্ট নিয়ম আৰু বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিৰ ওপৰত আধাৰিত

(iii) can be automated

স্বয়ংক্ৰিয় কৰা সম্ভৱ

(iv) focuses only on theory

কেৱল তত্ত্বৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়ে

(g) Which of the following is least likely to be a personal selling situation?

তলত দিয়া বিকল্পসমূহৰ কোনটো ব্যক্তিগত বিক্ৰী পৰিস্থিতি হোৱাৰ সম্ভাৱনা আটাইতকৈ কম ?

(i) A tailor discussing fabric choice with a customer

এগৰাকী দৰ্জীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে কাপোৰৰ বাছনিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা

(ii) A real estate agent negotiating a home sale

ঘৰ বিক্ৰীৰ আলোচনাত মিলিত হোৱা এজন ৰিয়েল এষ্টেট এজেণ্ট

(iii) An online chatbot responding to automated queries

স্বয়ংক্ৰিয় প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া এটা অনলাইন চেটবট

(iv) A salesperson demonstrating a washing machine

এজন বিক্ৰেতাই ৱাশিং মেচিন প্ৰদৰ্শন কৰা

(h) In the context of personal selling, the term 'value proposition' primarily refers to

ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত 'মূল্য প্ৰস্তাৱ' শব্দটোৱে মূলত বুজায়

(i) the discount offered to a buyer

এজন গ্ৰাহকক প্ৰদান ৰেহাই

(ii) the unique combination of benefits promised to the customer

গ্ৰাহকক প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সুবিধাসমূহৰ অনন্য সংমিশ্ৰণ

(iii) the salesperson's target for the month

বিক্ৰেতাজনৰ মাহিলী লক্ষ্য

(iv) the company's advertising slogan

কোম্পানীৰ বিজ্ঞাপনৰ শ্লোগান

2. Answer the following questions very briefly (any *six*) : $2\times6=12$

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো ছয়টা) :

(a) Define sales management.

বিক্ৰী পৰিচালনাৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(b) Mention any two career opportunities available in the field of selling.

বিক্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত উপলব্ধ যি কোনো দুটা কেৰিয়াৰৰ সুযোগ উল্লেখ কৰা।

(c) What do you mean by intrinsic and extrinsic motivation?

আন্তঃস্ফূৰ্তি আৰু বাহ্যিক প্ৰেৰণা বুলিলে কি বুজা?

(d) What is meant by qualifying a prospect?

প্ৰত্যাশী গ্ৰাহকৰ যোগ্যতা নিৰ্ধাৰণৰ অৰ্থ কি?

(e) What do you mean by handling objections is selling?

বিক্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত আপত্তি ব্যৱস্থাপনা বুলিলে কি বুজা ?

(f) Define cash memo.

নগদ ৰশিদৰ সংজ্ঞা দিয়া ।

(g) What is order book?

অৰ্ডাৰ খাতা কি ?

(h) What do you mean by sales report?

বিক্ৰীৰ প্ৰতিবেদন মানে কি ?

(i) State any two measures to make selling an attractive career.

বিক্ৰীক আকৰ্ষণীয় কেৰিয়াৰ হিচাপে গঢ়ি তুলিবলৈ যি কোনো দুটা ব্যৱস্থা উল্লেখ কৰা ।

(j) State any two ethical principles that a salesperson should follow.

এজন বিক্ৰেতাই অনুসৰণ কৰিবলগীয়া দুটা নৈতিক নীতি উল্লেখ কৰা ।

3. Write short answers to the following questions (any *four*) : 5×4=20

নিম্নোক্ত প্ৰশ্নসমূহৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

(a) Discuss the nature of personal selling.

ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ বৈশিষ্ট্যসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা ।

(b) Explain Maslow's Need Hierarchy theory of motivation.

মেছল'ৰ প্ৰেৰণা শ্ৰেণীবদ্ধ ক্ৰমিকতাৰ তত্ত্ব ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Describe the various types of personal selling situations.

ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ বিভিন্ন ধৰণৰ পৰিস্থিতিসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(d) What are the important characteristics of motivation? Discuss.

প্ৰেৰণাৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ কি কি? আলোচনা কৰা।

(e) Distinguish between personal selling and salesmanship.

ব্যক্তিগত বিক্ৰী আৰু বিক্ৰয়কলাৰ মাজত থকা পাৰ্থক্যসমূহ উল্লেখ কৰা।

(f) What are the essential elements of a good sales presentation?

এটা ভাল বিক্ৰী উপস্থাপনৰ প্ৰয়োজনীয় উপাদানসমূহ কি কি?

(g) Explain the significance of post-sales activities in building customer relationships.

গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবলৈ বিক্ৰয়োত্তৰ কাৰ্যকলাপৰ তাৎপৰ্য ব্যাখ্যা কৰা।

(h) What is a tour diary? Mention the main contents of it.

ভ্ৰমণ ডায়েৰী কি ? ইয়াৰ মুখ্য বিষয়বস্তুবোৰ উল্লেখ কৰা ।

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

নিম্নোক্ত প্ৰশ্নসমহূৰ যি কোনো দুটাৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Discuss the importance of personal selling and explain the various types of salespersons engaged in the selling process.

ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা আৰু বিক্ৰীৰ প্ৰক্ৰিয়াত জড়িত বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বিক্ৰয়কৰ্মীসমূহ বৰ্ণনা কৰা ।

(b) Discuss the various myths associated with selling. What qualities should a good salesperson possess to counter these misconceptions?

বিক্ৰীৰ সৈতে জড়িত বিভিন্ন ভ্ৰান্ত ধাৰণাসমূহ আলোচনা কৰা। এই ভুল ধাৰণাবোৰ দূৰ কৰিবলৈ এজন ভাল বিক্ৰয়কৰ্মীৰ কি কি গুণ থাকিব লাগে ?

(c) What do you mean by buying motives? Describe the different types of buying motives and state their significance in personal selling.

ক্ৰয় প্ৰেৰণা বুলিলে কি বুজা? বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ক্ৰয় প্ৰেৰণাসমূহ বৰ্ণনা কৰা আৰু ব্যক্তিগত বিক্ৰীত ইয়াৰ তাৎপৰ্য উল্লেখ কৰা ।

(d) Define the sales process and describe the various steps involved in converting a prospect into a customer.

বিক্ৰী প্ৰক্ৰিয়াৰ সংজ্ঞা দিয়া আৰু এজন সম্ভাব্য গ্ৰাহকক বাস্তৱিক গ্ৰাহকত পৰিণত কৰিবলৈ জড়িত বিভিন্ন পৰ্যায়সমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(e) Define a sales manual. Discuss its significance and describe the essential contents of an effective sales manual.

বিক্ৰীয় হস্তপুস্তিকাৰ সংজ্ঞা দিয়া। ইয়াৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা আৰু এটা কাৰ্যকৰী বিক্ৰী হস্তপুস্তিকাত থকা মুখ্য বিষয়বস্তুবোৰ বৰ্ণনা কৰা।

★★★