



UA-2519

First Year B. Com. (Sem. - I) Examination
March/April - 2012
Salesmanship & Publicity
(New Course)

Time : Hours]

[Total Marks : 70

સૂચના

(૧)

નીચે દર્શાવેલ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fillup strictly the details of signs on your answer book.

Name of the Examination :
F. Y. B. Com. (SEM. - 1)

Name of the Subject :
Salesmanship & Publicity (NEW COURSE)

Subject Code No. : 2 5 1 9 Section No. (1, 2,.....): Nil

Seat No. :
[] [] [] [] [] []

Student's Signature

(૨) પ્રશ્ન નં. ૧ ફરજિયાત છે.

(૩) જમણી બાજુના અંક પ્રશ્નના પુરા ગુણ દર્શાવે છે.

૧ ટૂંકમાં ઉત્તર લખો.

૧૨

- (૧) તાર્કિક રજૂઆત એટલે શું ?
- (૨) ખરીદ પ્રયોજન એટલે શું ?
- (૩) વાતાયન પ્રદર્શન એટલે શું ?
- (૪) વાચાળ ગ્રાહકની લાક્ષણિકતાઓ જણાવો.
- (૫) વિજ્ઞાપનની વ્યાખ્યા આપો.
- (૬) જાહેરાતની સામાજિક જવાબદારી એટલે શું ?

- ૨ (અ) પેટર્સને આપેલા વેચાણ પ્રક્રિયાના તબક્કા સમજાવો. ૮
- (બ) વેચાણ કળાની વ્યાખ્યા આપી તેનું મહત્ત્વ સમજાવો. ૮

અથવા

- ૨ (અ) ગ્રાહકોનું ધ્યાન ખેંચવાની કોઈ પણ ચાર પદ્ધતિની ચર્ચા કરો. ૮
- (બ) વેચાણ મુદ્દાઓ એટલે શું ? સેલ્સમેનને ઉપયોગી થઈ પડે તેવા વેચાણ મુદ્દાઓ જણાવો. ૮

- ૩ (અ) ગ્રાહકના વાંધાઓનો જવાબ આપવાની કોઈ પણ ચાર પદ્ધતિઓ જણાવો. ૮
- (બ) પ્રયોગાત્મક રજૂઆત વખતે સેલ્સમેને કઈ બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ ? ૮

અથવા

UA-2519]

1

[Contd...

- ૩ (અ) વિજ્ઞાપનના ઉદ્દેશો જણાવો. ૮
 (બ) વિજ્ઞાપનથી સમાજને થતા લાભો જણાવો. ૮
- ૪ ટૂંકનોંધ લખો : (ગમે તે બે) ૧૬
 (૧) સ્ત્રી ગ્રાહક
 (૨) સૂચનના પ્રકાર
 (૩) વિજ્ઞાપનના ગેરલાભો
 (૪) વિજ્ઞાપનનાં લક્ષણો.
- ૫ કેસ સ્ટડી : ૧૦
 પુષ્પા એજન્સીમાં વિવિધ પ્રકારના ઇલેક્ટ્રોનિક્સ ઉપકરણોનું વેચાણ કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે આ એજન્સી દ્વારા વિવિધ પ્રકારની યોજનાઓ જાહેર કરવામાં આવે છે. આ એજન્સીમાં દિવસ દરમિયાન અનેક ગ્રાહકો ઇલેક્ટ્રોનિક્સ ઉપકરણો ખરીદવા માટે આવે છે. આ ગ્રાહકો દ્વારા સેલ્સમેનો સમક્ષ અનેક પ્રશ્નો રજૂ કરવામાં આવે છે, જેવા કે કિંમત વધારે છે, વસ્તુની ગુણવત્તા સારી નથી, તમે શાખ આપતા નથી, તમારી પેઢી જાણીતી નથી. તમારી વેચાણ પછીની સેવામાં પણ ખામી છે એમ જણાવીને જતા રહે છે.
 પ્રશ્ન :
 ગ્રાહકો દ્વારા જણાવવામાં આવેલ ઉપરોક્ત વાંધાઓનો એક સેલ્સમેન તરીકે કઈ રીતે નિકાલ કરશો ?

ENGLISH VERSION

- Instructions :** (1) As per the instruction no. 1 of page no. 1.
 (2) Question No. 1 is **compulsory**.
 (3) Figure to the **right** indicate **full** marks of the questions.

- 1 Answer in brief : 12
 (1) What is meant by logical reasoning ?
 (2) What is meant by buying motive ?
 (3) What is window display ?
 (4) State the characteristics of talkative customer.
 (5) Give the definition of advertisement.
 (6) What is social responsibility of advertisement ?
- 2 (a) Explain the different stages of sales process mentioned 8
 by Peterson.

- (b) Give the definition of salesmanship and describe its importance. 8

OR

- 2 (a) Discuss any four methods of attracting customers. 8
(b) What is selling point ? Which selling points are useful to a salesman ? 8

- 3 (a) State any four method for the objections of customer. 8
(b) Which point should salesman keep in mind while making demonstration ? 8

OR

- 3 (a) State the objectives of advertisement. 8
(b) State the advantages of advertisements to the society. 8

- 4 Write short notes : (any two) 16
(1) Woman customers
(2) Types of suggestion
(3) Disadvantages of advertisement
(4) Characteristics of advertisement.

- 5 Case study : 10
Pushpa agency is engaged in selling of different types of electronic products. In order to attract the customers this agency adopts various types of schemes. Many customers visit this agency for the purchase of different types of products. The salesman of the agency keep receiving many types of problems that are being faced by the customers, such as the prices are high, the quality of the product is substandard, They are not able to purchase on credit, They also expressed that the agency was not popular besides they also complained that the after sales services is not satisfactory. The customers go away by making the above mentioned statements without making any purchase.
Question :
In view of the above problems faced by the customers. How would you as a salesman deal with such issues.