

RAN-2308000601060006

F.Y.B.Com. (Semester-I) Examination April - 2026
Salesmanship and Publicity (SEC)
(વેચાણકળા અને વિજ્ઞાપન)

[Total Marks: 25]

સૂચના : / Instructions (1) ઉપરોક્ત દર્શાવેલ વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી. Fill up strictly the above details on your answer book.	Seat No.: Student's Signature
--	---

- પ્ર-1. ટુંકમાં જવાબ આપો. (કોઈ પણ પાંચ) 10**
- 1) વેચાણકળા સિદ્ધાંતના કોઈ પણ પાંચ તત્વો લખો.
 - 2) સંભવિત ગ્રાહકની મુલાકાત મેળવવાની પદ્ધતિઓ જણાવો.
 - 3) વેચાણમાં પ્રયોગ એટલે શું?
 - 4) વેચાણકળા થકી ગ્રાહકોને થતા લાભ લખો.
 - 5) ગ્રાહક દ્વારા ઉભા કરેલ વાંધાઓનો જવાબ આપવાની મુખ્ય પદ્ધતિઓ જણાવો.
 - 6) વેચાણમાં મનોવૈજ્ઞાનની ઉપયોગીતા જણાવો.
 - 7) વેચાણ મુદ્દાની વ્યાખ્યા લખો.
- પ્ર-2. સ્થાયી વિકેતા દ્વારા ગ્રાહકને આવકારના તબક્કા વિશે વિસ્તૃત માહિતી આપો. 15**
- અથવા**
- પ્ર-2. અ) સંભવિત ગ્રાહકની તપાસ માટેના સાધનો વિશે ચર્ચા કરો. 10**
- બ) કેસ સ્ટડી :- 05**
- “ટેક્લોમ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ” પ્રા. લિ. માં રાજ શાહ, ઈન-સ્ટોર સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે ફરજ બજાવે છે. એક યુગલ નવા મિક્સર ગ્રાઈન્ડર ખરીદવાની ઈચ્છા સાથે આવે છે. રાજ તેમનું સ્વાગત કરે છે અને તેમને સ્માર્ટબ્લેન્ડ 750-વોટ મિક્સર ગ્રાઈન્ડર બતાવે છે. એક મધ્યમ કિંમતી અને શક્તિશાળી મશીન, ખાસ કરીને સૂકા મસાલા અને ચટણી માટે યોગ્ય. પરંતુ વાતચીત દરમિયાન ગ્રાહકો નીચે મુજબ કેટલીક તર્કસભર શંકાઓ (વાંધાઓ) ઉઠાવે છે. તમે સેલ્સમેનને કેવી રીતે ગ્રાહકના આ વાંધાઓનો યોગ્ય રીતે દરેક શંકાના જવાબ આપે અને સફળતાપૂર્વક વેચાણ પૂર્ણ કરે છે એ સમજાવો.
- 1) ગ્રાહક : “₹ 4,500 થોડું વધારે લાગી રહ્યું છે. મેં તો બીજા બ્રાન્ડ ₹ 3,000 માં જોયા છે.”
 - 2) ગ્રાહક : આ બ્રાન્ડનું તો પહેલા ક્યારેય સાંભળ્યું જ નથી. વિશ્વાસ કેમ રાખવો?”

ENGLISH VERSION

- Q-1. Answer in short any five. 10**
- 1) Write any five elements of the principles of Salesmanship.
 - 2) Mention the methods of approaching a potential customer.
 - 3) What is demonstration in sales?
 - 4) List the benefits customers gain through Salesmanship..
 - 5) Mention the main methods for handling customer objections.
 - 6) Explain the use of psychology in sales.
 - 7) Write the definition of a selling point.

- Q-2. Explain in detail the stages of welcoming a customer by a permanent (in-store) salesman. 15**

OR

- Q-2. A) Discuss the tools for identifying potential customers. 10**
- B) Case Study :- 05**

Raj Shah works as an in-store sales executive at TechHome Electronics Pvt. Ltd. A couple visits the store with the intention of purchasing a new mixer grinder. Raj welcomes them and shows them the SmartBlend 750-watt mixer grinder, a mid-range, powerful machine especially suited for dry spices and chutney.

During the conversation, the customers raise the following reasonable concerns (objections). Explain how the salesman can appropriately respond to each of the objections and successfully complete the sale.

- 1) Customer : "₹ 24,500 seems a bit high. I've seen other brands for ₹ 23,000."
 - 2) Customer : "We've never heard of this brand before. Why should we trust it?"
-