

Seat No. : _____

FC-14

March-2007

Advanced Business Management (Subsidiary Paper) (Selling) Paper-I

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

- સૂચના : (૧) જે વિકલ્પ લખો તે સ્પષ્ટપણે દર્શાવો.
(૨) બધા જ પ્રશ્નો ફરજિયાત છે. બધા પ્રશ્નોના ગુણ સરખા છે.
(૩) જવાબો મુદ્દાસર હોવા જોઈએ.
(૪) જરૂર જણાય ત્યાં આકૃતિઓ અને દૃષ્ટાંતો આપો.
(૫) જવાબો સ્પષ્ટ અને સુવાચ્ય હોવા જોઈએ.

૧. (અ) વેચાણની વ્યાખ્યા આપો. પ્રાદેશિક સંચાલકના રૂપમાં એક વિકેતાના કાર્યો સમજાવો. (૭)
(બ) સંભવિત ગ્રાહકોની શોધ એટલે શું ? સંભવિત ગ્રાહકોને કેવી રીતે ઓળખી શકાય ? (૭)

અથવા

- (અ) બધી જ ખરીદ પરિસ્થિતિઓનું વર્ણન કરો.
(બ) વેચાણ જ્ઞાનના સ્ત્રોત અને જરૂરિયાતો વિશે સમજાવો.

૨. (અ) માહિતી સંચારની વ્યાખ્યા આપો અને તેની પ્રક્રિયા સમજાવો. (૭)
(બ) ખરીદીને અસર કરતા મનોવૈજ્ઞાનિક પરિબલો સમજાવો. (૭)

અથવા

- (અ) વેચાણ પ્રક્રિયાના તબક્કાઓ સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો.
(બ) ગ્રાહકની આવશ્યકતા સંતોષતો લક્ષણો, લાભ અને ફાયદાનો અભિગમ સમજાવો.

૩. (અ) વેચાણ માંગ આયોજનની વ્યાખ્યા આપો. વેચાણ માંગ આયોજનના કારણો આપો. (૭)
(બ) વેચાણ રજૂઆતની પદ્ધતિઓ ચર્ચો. (૭)

અથવા

- (અ) સંપર્ક કરતી વખતે શરૂઆત કરવાની પદ્ધતિઓ સમજાવો.
(બ) દૃશ્ય સાધનોની વ્યાખ્યા આપો. વેચાણ રજૂઆતના વિવિધ હેતુઓ વર્ણવો.

૪. (અ) ગ્રાહકના વાંધાની વ્યાખ્યા આપો. ગ્રાહક તરફથી ઉઠતા વાંધાઓની મુખ્ય શ્રેણીઓ સમજાવો. (૭)
(બ) વિકેતાએ ક્યારે વેચાણ સમાપ્તિની કોશિશ કરવી જોઈએ ? (૭)

અથવા

- (અ) વિકેતા તરીકે તમે ફરિયાદો પર કેવી રીતે ધ્યાન આપશો ?
(બ) પરિસ્થિતિજન્ય અભિગમ વિશે સમજાવો. સંપર્ક કરતી વખતે વિકેતાએ પરિવર્તનશીલતા રાખવી શા માટે જરૂરી છે ?
૫. કોઈપણ બે કરો. (૭ + ૭)
૧. બ્લેક-બોક્સ અભિગમ
 ૨. પરત માલ
 ૩. ખરીદ સંકેત વાંચવા
 ૪. પ્રદર્શન
-

Seat No. : _____

FC-14

March-2007

**Advanced Business Management (Subsidiary Paper)
(Selling)
Paper-I**

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

- Instructions :**
- (1) Clearly mention the option you attempt.
 - (2) Attempt all the **five** questions. **All** questions carry equal marks.
 - (3) Answer should be written to the point.
 - (4) Draw diagrams & give examples wherever necessary.
 - (5) Cleanliness & richness of the answer is expected from the students.

1. (A) Define Selling. Explain functions of a sales person as a territorial manager. (7)
- (B) What is prospecting ? How can you identify prospect ? (7)

OR

- (A) Classify all buying situations.
- (B) Explain sources and need of sales knowledge.

2. (A) Define communication and explain process of it. (7)
- (B) Explain psychological factors influences on buying. (7)

OR

- (A) Explain steps of sales process in brief.
- (B) Explain FABULOUS approach to buyer need satisfaction.

3. (A) Define sales call planning. Give reasons for sales call planning. (7)
- (B) Discuss sales presentation methods. (7)

OR

- (A) Explain methods of opening for the approach.
- (B) Define Visual aids. Describe different purposes for the presentation of sale.

4. (A) Define objection. Explain major categories of objections. (7)
(B) When should sales person try to close ? (7)

OR

- (A) How can you attend complaints as a sales person ?
(B) Explain situational approach. Why a sales person need flexibility in approach ?

5. Attempt any **two**. (7 + 7)
1. Black-Box approach.
 2. Return goods.
 3. Reading buying signals.
 4. Demonstration.
-