

मई, 2010
MAY, 2010

CIS-31

सी. आइ. एस. परीक्षा
बीमा विक्रय कला
C.I.S. EXAMINATION
INSURANCE SALESMANSHIP

समय : 3 घंटे]
Time: 3 Hours]

[कुल अंक : 100
[Total Marks : 100

किन्हीं आठ प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रथम प्रश्न के 16 अंक हैं किन्तु यह अनिवार्य नहीं है।
अन्य सभी प्रत्येक प्रश्न 12 अंक के हैं।

Answer **EIGHT** questions only. Question **ONE** carries 16 marks but this is not compulsory. All other questions carry 12 marks each.

-
- | | Marks |
|--|---------------------|
| 1. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :- | (प्रत्येक के 4 अंक) |
| क) व्यापारिक चिन्ह अंकन | |
| ख) नकद प्रवाह संयोजन | |
| ग) आपस में बांटना (शेअरिंग) | |
| घ) प्रोत्साहन | |
| 1. Write short notes on:- | 4 each |
| a) Branding | |
| b) Cash flow planning | |
| c) Sharing | |
| d) Persuasion | |
| 2. क) दूसरे व्यवसायिक लेनदेन के ग्राहक से बीमा ग्राहक किस तरह अलग होता है ? | 4 |
| ब) ग्राहक संतुष्टि की अनुभूति कब करता है ? | 8 |
| 2. a) How insurance customer is very different from the customer in most other business transactions ? | 4 |
| b) When the customer feel satisfied ? | 8 |

3. निम्नलिखित संक्षिप्तों को पूरा लिखिए :-

(प्रत्येक के 1½ अंक)

Expand the following abbreviations :

1½ each

- | | |
|----------|---------|
| a) IRDA | b) LPAI |
| c) MWPA | d) AIDA |
| e) CLOSE | f) CRP |
| g) IVRS | h) HUF |

4. क) ग्राहक को समझाने का क्या मतलब है ? 4
 ख) संभावित ग्राहकों के नाम एकत्र करने के लिए विधिवत तरीकों को पूरी तरह समझाइए । 8

4. a) What is prospecting ? 4
 b) Explain in detail the systematic ways to collect the names of the prospects.. 8

5. रिक्त स्थानों की पूर्ति करिए :- (प्रत्येक रिक्त स्थान का 1 अंक)

- क) सम्पत्ति और आय की क्षतिपूर्ति करता है ।
 ख) एक अभिकर्ता एक बीमांकक है ।
 ग) विपणन मिश्रण के 4 'पी' ये हैं :
 i) ii) iii) iv)
 घ) अनजान लोगों के मध्य संभावित ग्राहक तलाशने को कहा जाता है ।
 ङ) का प्रारम्भ नाम जमा करने से होता है ।
 च) अगर जीवन बीमा प्रिमियम के लिए रकम दी जाती है तो दायित्व होता है ।
 छ) मानव जीवन मूल्य का विचार द्वारा सुझाया गया था ।
 ज) विपणन आवश्यकताओं पर प्रकाश डालता है ।

5. Fill in the blanks :-

1 for each blank

- a) indemnifies assets and income .
 b) An agent is a underwriter
 c) The 4 'P' of Marketing mix are :
 i) ii) iii) iv)
 d) The process of finding prospects among strangers is
 e) begins with collecting names.

- f) If money is paid towards life insurance premium the liability is
- g) The concept of H L V was suggested by
- h) Marketing focuses on needs.

6. निम्नलिखित के जोड़े लगाइए :-

(प्रत्येक के 2 अंक)

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
क) वित्त	i) विक्रेता द्वारा प्रारम्भ किये गये प्रयास
ख) अवबोधन	ii) उचित लोगों की तलाश
ग) विक्रय कला	iii) रूचि पर ध्यान कर्म की भावना
घ) संभावित ग्राहक खोज	iv) अर्थ प्रबंधन
ङ) AIDA	v) नाम के लिए खोज-बीन
च) Nests	vi) अपने द्वारा निर्मित प्रभाव

6. Match the following:-

2 each

Column 'A'	Column 'B'
a) Finance	i) Seller - initiated effort
b) Perception	ii) Search for right people
c) Salesmanship	iii) Attention interest desire action
d) Prospecting	iv) Management of money
e) AIDA	v) Source for name
f) Nests	vi) impressions created by ourselves

7. बताइए क्या निम्नलिखित विवरण सत्य हैं या असत्य :-

(प्रत्येक का 1 अंक)

- क) ग्राहक एक ऐसा व्यक्ति है जिसे बीमा कराने की आवश्यकता है ।
- ख) बीमा अभिकर्ता वित्तीय सलाहकार नहीं होता ।
- ग) विपणन अनुसंधान एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे किसी को भी ग्राहकों के व्यवहार के तरीकों या पसंदों का पता चलता है ।
- घ) एक अच्छा विक्रेता एक बार ग्राहक को बेचकर संतुष्ट हो जाता है ।
- ङ) बीमा खरीदने का अभिप्राय है - सम्पत्ति और भविष्य का प्रबंधन ।
- च) संभावित ग्राहक ढूँढने का काम नाम जमा करने से प्रारम्भ हो जाता है ।
- छ) बीमा के हितलाभ हृदय से संबंधित हैं ।
- ज) संभावित ग्राहक से मिलने के स्थान और समय का निर्णय मिलन-पूर्व योजना स्तर के समय कर लिया जायेगा ।

- झ) विक्रय-प्रक्रिया को ठीक-ठीक विश्लेषित किया जा सकता है ।
 ड) समापन एक प्रक्रिया है जिसमें संभावित ग्राहक को अंततोगत्वा क्रय करना होता है ।
 त) यदि कोई संभावित ग्राहक भी क्रय हेतु तत्पर है तो यह एक अनुचित जोखिम हो सकती है ।
 थ) निगमिय संकायों के विषय में पहुँच-स्तर काफी लम्बा हो सकता है ।

7. State whether the following statements are **true** or **false** :-

1 each

- a) The customer is a person who has a need for insurance .
 b) Insurance Agent is not Financial Advisor .
 c) Market research is the process by which one comes to know of the behaviour styles or preferences of the customers.
 d) A good salesman is always satisfied in selling once to a customer.
 e) Purchase of insurance involves the management of one's assets and of future.
 f) Prospecting begins with collecting names.
 g) The benefits of insurance are related to the heart.
 h) The decision about place and time of meeting prospect will be made during pre-approach planning stage.
 i) The selling process can be analysed with precision.
 j) Closing is the process of making the prospect finally take action to buy.
 k) If any prospect is too ready to buy then it may be a bad risk.
 l) In case of corporate bodies, the approach stage can be quite prolonged .

8. क) मानव जीवन मूल्य कब हानि उठाता है ?

(प्रत्येक के 6 अंक)

ख) निम्नलिखित आँकड़ों के आधार पर मानव जीवन मूल्य की गणना करिए :-

संभावित ग्राहक की आयु	- ३० वर्ष
सेवा निवृत्ति की आयु	- ६० वर्ष
औसत वार्षिक आय	- रू. ६,००,०००
जीवन बीमा प्रीमियम प्रति वार्षिक	- रू. ३०,०००
आय कर	- रू. १,००,०००
अन्य व्यय	- रू. ४०,०००
स्वयं - संरक्षण व्यय	- रू. ३०,०००

वार्षिकी के लिए पी वी आई तत्व ९% की दर से ३० वर्ष के लिए है

१०.२७४

8. a) When Human Life value is subject to loss ?
 b) Calculate HLV on the basis of following data :
- | | | | |
|------------------------------|---|---------------|--|
| Prospect's age | - | 30 years | |
| Retirement age | - | 60 years | |
| Average Annual Income | - | Rs.6,00,000/- | |
| Life Insurance premium p. a. | - | Rs.30,000/- | |
| Income Tax | - | Rs.1,00,000/- | |
| Other expenses | - | Rs.40,000/- | |
| Self maintenance expenses | - | Rs.30,000/- | |
- PVI factor for Annuity @ 9% for 30 years is 10.274
9. क) प्रधान व्यक्ति बीमा क्या है ? (प्रत्येक के 6 अंक)
 ख) साझेदारी बीमा की आवश्यकता क्यों है ?
9. a) What is key man insurance ? 6 each
 b) Why there is a need for partnership insurance ?
10. क) "अपने ग्राहक को कभी मत भूलो और कभी ग्राहक को आपको मत भूलने दो ।" इस कथन को समझाइए जिसमें सेवा प्रदान करने के विभिन्न पहलू समाहित हों । 8
 ख) बीमा वित्तीय संयोजना की भूमिका को समझाइए । 4
10. a) "Never forget your customer and never let the customer forget you". 8
 Discuss this statement with reference to various aspects of servicing .
 b) Explain the role of Insurance Financial Planning . 4

----- समाप्त -----
 ----- THE END -----