CIS-31

अक्तूबर, 2010
OCTOBER, 2010

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

समय : 3 घंटे] [कुल अंक : 100

Time: 3 Hours] [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) ग्राहक
   ख) बोध
   ग) आपस में बाँटना
   घ) संभावना प्रवृत्ति

1. Write short notes on:- 4 each
   a) Customer
   b) Perception
   c) Sharing
   d) Prospecting Attitude

2. निम्नलिखित संक्षिप्त रूपों को पूरा करिए : (प्रत्येक के 1½ अंक)

क) C I F P	ख) K Y C	ग) C R E
घ) A C R	ङ) C P A	च) M H R
छ) U L I P	ज) C B D T	

2. Expand the following abbreviations. 1½ each

a) C I F P	b) K Y C	c) C R E
d) A C R	e) C P A	f) M H R
g) U L I P	h) C B D T	

3. निम्न को एक शब्द में लिखिए। (प्रत्येक के 2 अंक)
   क) एक ऐसा व्यक्ति जो वही क्रय करता है जो उसको दिया जा रहा है।
   ख) विक्रय के प्रयास के अवरोध की एक मुद्रा
   ग) सम्पत्तियों के संरक्षण हेतु प्रबंध
   घ) एक संभावी व्यक्ति को अंतिम रूप से खरीदने की क्रिया करने की प्रक्रिया
   ङ) ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप होने की भावना।
   च) एक व्यक्ति की भावी आमदनी का पूँजीगत मूल्य जिसमें से उसके स्वयं के निर्धारण हेतु समुचित लागत घटा दी गयी है।

3. Give one word for : 2 each
   a) One who buys what is being offered.
   b) An expression of resistance to the effort to sell
   c) The arrangement for Protection of Assets
   d) The process of making the prospect finally take action to buy.
   e) The willingness to attend to the needs of the customer.
   f) The capitalized value of the net future earnings of an individual after deducting appropriate cost for self maintenance.

4. क) उत्तम व्यवसाइयों के क्या लक्षण हैं? (प्रत्येक के 6 अंक)
   ख) वे कौन सी प्रवृत्तियाँ हैं जो व्यवसायिक व्यवहार में बाधक हैं?

4. a) What are the characteristics of good professionals? 6 each
   b) What are the Attitudes that hinder professional behaviors?

5. बताइये क्या निम्नलिखित विवरण **सत्य** हैं या **असत्य** ? (प्रत्येक का 1 अंक)
   क) ग्राहकों की आवश्यकताओं पर विपणन प्रकाश डालता है।
   ख) बीमा द्वारा सम्पत्तियों एवं आय की क्षतिपूर्ति की जाता है।
   ग) एक बीमा अभिकर्ता जो पॉलिसी बेचने का प्रयास करता है, वह संभावित ग्राहक के वित्त से संबंधित होती है।
   घ) बीमा में ग्राहक ही वह व्यक्ति है जो खरीदने का निर्णय लेता है।
   ङ) इसके पहले कि एक व्यक्ति खरीदने का निर्णय लेता है, वह केवल एक संभावित ग्राहक होता है।
   च) विक्रय प्रक्रिया एक निर्णयात्मक स्तर पर संपर्क के मध्य प्रविष्ट होती है।
   छ) अलग-अलग स्त्रोतों से प्राप्त नामों को तब तक महत्व नहीं देना चाहिए जब तक वे संभावित ग्राहकों की सूची में न सम्मिलित हो जायें।

ज) विक्रय प्रक्रिया का विश्लेषण निश्चित रूप से किया जा सकता है।

झ) बीमा के विषय में लोग सामान्यतया कोई आवश्यकता महसूस नहीं करते।

ञ) व्यक्तिगत बीमा के विषय में क्रय-निर्णय एक व्यक्ति द्वारा किया जाता है।

त) एतराज करना विक्रय प्रयास का अवरोध प्रदर्शन है।

थ) मानव जीवन को प्रमुखत: सभी सम्पत्ति मूल्यों का सर्जक नहीं समझना चाहिए।

5. State whether the following statements are **true** or **false**. 1 each

a) Marketing focuses on customer's needs.

b) Insurance indemnifies assets and income.

c) The product which an insurance agent tries to sell is related to the finance of the prospect.

d) In Insurance the customer is the only person who makes the decision to buy.

e) Before a person decides to buy he is only a prospect.

f) The process of selling enters a dynamic stage during 'Approach'.

g) The names obtained from various sources does not need to be qualified before they can be included in the list of Prospects.

h) The selling process can be analysed with precision.

i) In case of insurance people normally do not feel need.

j) In case of individual insurance the buying decision is made by one person.

k) An objection is an expression of the resistance to the effort to sell.

l) The human life should not be recognized as the creater of substantially all property values.

6. क) मानव जीवन मूल्य की गणना में कौन से **पाँच** कदम जुड़े हैं? 5

ख) निम्नलिखित आँकड़ों के आधार पर मानव जीवन मूल्य की गणना करिए :- 7

संभावित ग्राहक की आयु	-	30 वर्ष
सेवा निवृत्ति की आयु	-	60 वर्ष
औसत वार्षिक आय	-	रू. 5,00,000
जीवन बीमा प्रीमियम प्रतिवर्ष	-	रू. 25,000
आय कर	-	रू. 1,00,000
अन्य व्यय	-	रू. 40,000
स्व: निर्धारण व्यय	-	रू. 35,000

पी. वी. तत्व @ 9% 30 वर्ष के लिए 10.274 है।

6. a) What are the **five** steps involved in calculating human life value? 5

b) Calculate HLV on the basis of following data. 7

Prospect's age	-	30 yrs.
Retirement age	-	60 yrs.
Average annual income	-	Rs. 5,00,000
Life Insurance Premium p. a.	-	Rs. 25,000
Income Tax	-	Rs. 1,00,000
Other expenses	-	Rs. 40,000
Self maintenance expenses	-	Rs. 35,000

P. V. factor @ 9% for 30 yrs is 10.274

7. रिक्त स्थानों की पूर्ति करो : (प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए 1½ अंक)

क) जीवन बीमा योजनाओं की भिन्न-भिन्न योजनाएँ भिन्न-भिन्न .... सुरक्षा प्रदान करती हैं।

ख) विक्रेता - ग्राहक सम्बंध एक .... सम्बंध है।

ग) इसके पहले कि एक व्यक्ति खरीदने का निर्णय लेता है, वह केवल एक .... होता है।

घ) .... या .... सम्पत्ति का मूल्य आसानी से लगाया जा सकता है।

ङ) बीमा व्यवसाय की पृष्ठभूमि में अंतर्निहित सिद्धान्त .... है।

च) .... एक प्रक्रिया है जिससे .... को अंतिम रूप से खरीदने का निर्णय लेना होता है।

7. Fill in the blanks. 1½ each for each blank

a) Different Plans of Life Insurance plans cover different ....

b) The Salesman - Customer relationship is a .... relationship.

c) Before a person decides to buy he is only a ....

d) The value of .... or .... property is easily determinable.

e) The underlying principle behind the insurance business is ....

f) .... is the process of making the .... finally decide to buy.

8. क) एक बीमा संविदा की असफलता के क्या कारण हैं? 8

ख) किसी ग्राहक को कैसे रोका जा सकता है? 4

8. a) What are the reasons for failure of an insurance contract? 8

b) How can a customer be retained? 4

9. क) अंतिम स्तर पर किन सिद्धांतों का पालन करना चाहिए? (प्रत्येक के 6 अंक)
   ख) वे कौन से **तीन प्रमुख** सिद्धांन्त हैं जिनका पालन एतराजों का हल करने के लिए करना चाहिए?

9. a) What are the principles to be followed in closing stage? 6 each
   b) What are the **three essential** principles to be observed while dealing with objections?

10. क) प्रमुख व्यक्ति (की मैन) बीमा क्या हैं? (प्रत्येक के 6 अंक)
    ख) साझेदारी बीमा की आवश्यकता क्यों होती है?

10. a) What is Key-man Insurance? 6 each
    b) Why there is need for Partnership Insurance?

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