मई, 2009

MAY, 2009

CIS-31

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 में टिप्पणियाँ लिखिए :- (प्रत्येक के 4 अंक)
   क) ग्राहक संतुष्टि
   ख) उपहार कर
   ग) साझेदारी बीमा
   घ) वित्तीय योजना में बीमा की भूमिका

1. Write short notes on:- 4 each
   a) Customer satisfaction
   b) Gift Tax
   c) Partnership Insurance
   d) Role of insurance in Financial Planning.

2. क) वे तमाम साधन क्या हैं जिनसे नामों को प्राप्त किया जा सकता है ? 4
   ख) विस्तार से समझाइए कि अन्य क्या पद्धतियाँ हैं जिनसे नाम प्राप्त किए जा सकते हैं। 8

2. a) What are the several sources through which names can be obtained? 4
   b) Explain in detail, what are the other systematic ways to collect names. 8

3. क) मूल्य-संतुष्टि समीकरण क्या है ? 4
   ख) विक्रय प्रक्रिया में विभिन्न कदमों का वर्णन करिए। 8

3. a) What is price – satisfaction equation? 4
   b) Describe the various steps in a selling process? 8

4. क) एक बीमा संविदा की असफलता के क्या कारण हैं ? (प्रत्येक के 6 अंक)
   ख) किसी ग्राहक को किस प्रकार साथ रखा जा सकता है ?

4. a) What are the reasons for failure of an insurance contract? 6 each
   b) How can a customer be retained?

5. रिक्त स्थानों की पूर्ति करो :- (प्रत्येक रिक्त स्थान का 1 अंक)
   क) विपणन का मूल उद्देश्य ग्राहक को संतुष्टि प्रदान करना है जिसे ——— देकर किया जा सकता है जिसकी ग्राहक को आवश्यकता रहती है जो उसे समुचित ——— पर मिले जिसे वह ठीक ——— समझता है और उसको वह सही ——— पर प्रदान किया जाता है ।
   ख) ——— द्वारा ग्राहकों के प्रखण्डों का आंकड़ा मिलेगा, न कि अलग-अलग ग्राहकों का ।
   ग) बीमा व्यवसाय की पृष्ठभूमि में अंतर निहित सिद्धान्त ——— है।
   घ) ——— की शर्तें कठोर हैं लेकिन ——— की शर्तें सरल हैं ।
   ङ) विक्रेता-ग्राहक का सम्बंध एक ——— सम्बंध है ।
   च) ——— मूलत: उन लोगों की तलाश करना है जिनसे ——— हेतु सम्पर्क किया जा सके जो एक ——— में हों ।

5. Fill in the blanks:- 1 for each blank
   a) The basic purpose of marketing is to deliver satisfaction to the customer by offering a __________ which the customer needs at reasonable __________ at a suitable __________ and after appropriate __________ .
   b) __________ will provide data about segments of customers, not about individual customer.
   c) The underlying principle behind insurance business is __________ .
   d) The terms of __________ are hard but the terms of __________ are easy.
   e) The salesman-customer relationship is a __________ relationship.
   f) __________ is basically looking for people who could be contacted for __________ in a __________ .

6. बताइए क्या निम्नलिखित विवरण सत्य हैं या असत्य :- (प्रत्येक का 1 अंक)

क) उत्तम अभिकर्ता कभी अपने संभावित ग्राहकों और पॉलिसीधारकों से सम्पर्क बनाए रखते हैं ।

ख) अलग-अलग व्यक्तियों को विक्रय करने में संभावना का अभिप्राय संभावित ग्राहक की तलाश करना और उस 'नाम' को विशिष्ट करना है ।

ग) जीवन बीमा अभिकर्ताओं को विक्रय का प्रचलन मानव जीवन मूल्य पर आधारित होकर करना चाहिए ।

घ) साझेदारी बीमा के अंतर्गत बीमा प्रीमियम व्यय के रूप में नहीं दिखाया जा सकता ।

ङ) संभावना उन सही लोगों की तलाश है जिनको विक्रेता बीमा के विषय में बता सकता है ।

च) 'मानव जीवन मूल्य' एक व्यक्ति की आमदनी के पूंजीगत मूल्य का पूर्वानुमान है ।

छ) अभिकर्ता एक मूल बीमा लेखक नहीं है ।

ज) प्रभावपूर्ण और सफलतापूर्वक विक्रय की वांछनीयता यह है कि विक्रेता को उस विक्रय के गुणों का ज्ञान है जिन्हें वह बेचने का मन बना रहा है ।

झ) संभावित ग्राहक के विषय में बहुत थोडी-सी जानकारी किसी काम की नहीं होती ।

ञ) प्रमुख व्यक्ति वह होता है जिसके पास विशिष्ट तकनीकी ज्ञान होता है ।

त) बीमा के सभी प्रकार मन की परेशानी दूर करते हैं और मन में सुरक्षा एवं मन: शान्ति प्रदान करते हैं ।

थ) समापन करना एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें संभावित ग्राहक पॉलिसी क्रय कर ले ।

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

a) Good agents never loose touch with their prospects and policy holders.

b) In case of selling to individuals, prospecting implies finding the name of a likely customer and then qualifying that "name".

c) Life Insurance agents should practice selling based on human life values.

d) Insurance Premiums under partnership Insurance are not allowed as expenses.

e) Prospecting is the search for the right people to whom the salesman can tell the story of insurance.

f) "Human Life Value" is the capitalized value of the anticipated earnings of an individual.

g) Agent is not a Primary underwriter.

h) Effective and successful salesmanship requires that the salesman knows the characteristics of the products which he intends to sell.

i) A very small information about prospect is valueless.
j) Key Man is a person with special Technical Knowledge.
k) All farms of insurance alleviate anxiety and replace it with a sense of security and peace of mind.
l) Closing is the Process of making the prospect finally take action to buy.

7. निम्नलिखित के जोड़े लगाओ :- (प्रत्येक के 1½ अंक)

क) विपणन	i) नाम के लिए स्त्रोत
ख) मुद्रा स्फीति	ii) द्विपक्षीय सम्बंध
ग) डाइओडिक	iii) मूल्य संतुष्टि
घ) विक्रय	iv) अर्थ-प्रबंधन
ङ) स्थिरता	v) विक्रय मात्रा
च) एतराज	vi) विपणनीय मिश्रण
छ) वित्त	vii) 'हाँ-पर' तरीका
ज) उन्नति	viii) बचत कम होना

7. Match the following:- 1½ each

a) Marketing	i) Sources for Names
b) Inflation	ii) Two way relation
c) Dyadic	iii) Value satisfaction
d) Selling	iv) Management of Money
e) Nests	v) Sales Volume
f) Objection	vi) Marketing Mix
g) Finance	vii) Yes-But method
h) Promotion	viii) Eroding savings

8. निम्नलिखित संक्षिप्तों को पूरा लिखिए :- (प्रत्येक के 2 अंक)

a) CLOSE
b) IVRS
c) AIDA
d) HLV
e) CRP
f) CRE

8. Expand the following abbreviations :- 2 each
   a) CLOSE
   b) IVRS
   c) AIDA
   d) HLV
   e) CRP
   f) CRE

9. क) किन दशाओं में मानव जीवन मूल्य कम हो जाता है ? (प्रत्येक के 6 अंक)
   ख) निम्नलिखित आंकड़ों से मानव जीवन मूल्य की गणना करिए

संभावित ग्राहक की आयु	-	30 वर्ष
सेवानिवृत्त आयु	-	60 वर्ष
औसत वार्षिक आमदनी	-	रू. 6,00,000
जीवन बीमा प्रीमियम	-	रू. 25,000
आयकर	-	रू. 1,00,000
अन्य व्यय	-	रू. 45,000
स्वयं रखरखाव व्यय	-	रू. 30,000

वर्तमान मूल्य सूचकांक गुणक वार्षिकी 9% की दर से 30 वर्षों के लिए है - 10.274

9. a) In what situation HLV is subject to loss? 6 each
   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. 25,000
Income Tax	-	Rs. 1,00,000
Other expenses	-	Rs. 45,000
Self maintenance expenses	-	Rs. 30,000

PVI factor for annuity @ 9% for 30 years is 10.274

10. क) एक अभिकर्ता को प्रारम्भिक बीमा लेखक क्यों कहा जाता है ? (प्रत्येक के 4 अंक)
    ख) एक अभिकर्ता किस प्रकार संभावित ग्राहक को आदर दे सकता है ?
    ग) आपत्तियों का निवारण करने के तरीकों को समझाइए ।

4 each

10. a) Why an agent is called the primary underwriter?
    b) How can an agent show respect to the prospect?
    c) Explain the ways of meeting objections.

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