

मई, 2007
MAY, 2007

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. निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :-
क) पद के महत्व की विचारधारा।
ख) युग्मीय सम्बन्ध।
ग) निगमीय विक्रय में चातुर्य का महत्व।
घ) प्रमुख व्यक्ति (की-मैन) का बीमा। | (प्रत्येक के 4 अंक) |
| 1. Write short notes on :-
a) Concept of positioning
b) Dyadic relationship
c) Importance of tact in corporate selling
d) Keyman Insurance | 4 each |
| 2. 'एक अधिकर्ता एक प्रशिक्षक की तरह होता है' इस वाक्य को उन अनेक विश्वासों के आधार पर समझाइए जो उत्पाद-ज्ञान से उद्भूत होते हैं। | 12 |
| 2. An agent is like a preacher. Explain this statement with reference to various beliefs that emerge out of product knowledge. | 12 |
| 3. क) 'मानव जीवन मूल्य' को पारिभाषित करिए। इस विचार के पाँच पहलुओं पर टीका-टिप्पणी करिए।
ख) निम्न आँकड़ों के आधार पर मानव जीवन मूल्य की गणना करिए।
ग्राहक की आय - 30 वर्ष
आमदनी का जीवन काल - 60 वर्ष की आयु तक | 8
4 |

औसत वर्तमान वार्षिक आमदनी	-	रु. 6,00,000
व्यय :-		
- बीमा प्रीमियम	-	रु. 20,000
- आयकर	-	रु. 1,15,000
- अन्य व्यय	-	रु. 40,000
- स्वयं हेतु व्यय	-	रु. 25,000
पी वी आई घटक वार्षिकी हेतु 9% की दर से 30 वर्ष हेतु		10.274

3. a) Define Human Life Value. Comment on the five aspects of this concept. 8
- b) Calculate HLV on the basis of following data. 4
- | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------|
| Prospect's age | - | 30 years |
| Earning life span | - | Upto 60 years of age. |
| Average current annual earnings | - | Rs. 6,00,000 |
| Expenses :- | | |
| - Insurance premium | - | Rs. 20,000. |
| - Taxes | - | Rs. 1,15,000 |
| - Other expenses | - | Rs. 40,000 |
| - Self maintenance | - | Rs. 25,000 |
| - PVI Factor for Annuity | - | @ 9% for 30 years 10.274 |
4. क) उन दशाओं का वर्णन करिए जो एक उत्तम व्यवसायिक बर्ताव निर्मित करने में सहायक होती हैं। 8
- ख) वे कौन से ढंग हैं जो एक उत्तम व्यवसायिक बर्ताव में रूकावट डालते हैं। 4
4. a) Describe the characteristics that help a good professional behaviour. 8
- b) What are the attitudes that hinder a good professional behaviour? 4
5. अंतर बताइए : (प्रत्येक के 4 अंक)
- क) संभावित ग्राहक और प्रस्तावक।
- ख) व्यक्तियों के लिए पूर्व-भेंट और निगमीय ग्राहक।
- ग) लिखित और मौखिक प्रस्तुति।
5. Distinguish between : 4 each
- a) Prospect and proposer
- b) Preapproach for individual and corporate clients.
- c) Written and oral presentation.

6. आक्षेप (आपत्तियाँ) छिपे तौर पर आशीर्वाद होते हैं ।
इस कथन को उन विभिन्न तरीकों के संदर्भ में समझाइए जो आक्षेपों के निवारण हेतु अपनाए जाते हैं। 12
6. Objections are blessings in disguise.
Explain this statement with reference to various methods of meeting objections. 12

(प्रत्येक के लिए 1½ अंक)

7. निम्नलिखित के जोड़े लगाइए :-

अ) जी हों - पर विधि / प्रणाली	i) चिन्हित
ब) समापन	ii) वास्तविक चिंता
क) पद प्राप्त करना	iii) अर्थ प्रबंधन
ड) वृद्धावस्था	iv) विक्रय प्रक्रिया का अंत
इ) मानव जीवन मूल्य भेंट/पहुँच	v) प्रगतिशील स्थिति
फ) वित्त	vi) वार्षिकी
त) भेंट/पहुँच	vii) आदर्श विधि
थ) सेवा-बुलावा/आमंत्रण	viii) ह्युबनर

7. Match the following pairs :-

a) Yes-but method	i) Branding
b) CLOSE	ii) Genuine concern
c) Positioning	iii) Management of money
d) Old age	iv) End of selling process
e) H L V approach	v) Dynamic stage
f) Finance	vi) Annuities
g) Approach	vii) Ideal method
h) Servicing-call	viii) Heubner.

1½ each

8. यथोचित शब्दों से रिक्त स्थानों की पूर्ति करिए :-

(प्रत्येक के लिए 1½ अंक)

- क) एक व्यक्ति जिसको बीमा की आवश्यकता होती है, उसे ----- कहते हैं ।
- ख) ग्राहक-संतुष्टि ----- का उद्देश्य है ।
- ग) सभी उत्पाद ----- मूल्यवान नहीं होते ।
- घ) बीमा उत्पाद ----- होते हैं ।
- ज) बीमा ----- सम्पत्तियाँ और आमदनी ।
- च) अजनबी लोगों के बीच संभावित ग्राहक ढूँढने को ----- कहा जाता है ।
- छ) ----- ग्राहक बहुत मुश्किल खरीदार होते हैं ।
- ज) ----- अज्ञानता का द्योतक है ।

8. Fill in the blanks with appropriate words.

1½ each

- A person who has a need for insurance is ----- .
- Satisfaction of the customer is the purpose of ----- .
- Not all products are price ----- .
- Insurance products have ----- .
- Insurance ----- assets and incomes.
- Process of finding prospects among strangers is ----- .
- clients are tough customers .
- gives an impression of lack of knowledge.

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

(प्रत्येक के लिए 1½ अंक)

- एक अभिकर्ता को अंतिम बीमा लेखक कहा जाता है ।
- चिन्हता को पदभार से परिभाषित किया जाता है ।
- मुद्रा स्फीति से बचत शीघ्रता से समाप्त हो जाती है ।
- बीमा का अंतर्निहित सिद्धान्त, आपस में बाँटना है ।
- जीवन बीमा पॉलिसी क्षतिपूर्ति करती है ।
- विक्रय पूर्ण होने पर एक ग्राहक संभावित ग्राहक हो जाता है ।
- विक्रय प्रक्रिया का विश्लेषण ठीक-ठीक किया जा सकता है ।
- वरदहस्त रखने की आदतों को ठीक नहीं माना जाता ।

9. State whether following statements are true or false .

1½ each

- Agent is called final underwriter.
- Brand is defined by positioning.
- Savings get eroded fast due to inflation.
- Underlying principle of Insurance is sharing.
- Life Insurance policy indemnifies the loss.
- On completion of sale, customer becomes a prospect.
- Selling process can be analysed precisely.
- Patronising attitudes are not welcome.

10. "अपने ग्राहक को कभी मत भूलो और न कभी ग्राहक को आपको भूलने दो ।"
इस कथन पर अपने विचार, सेवा के विभिन्न पहलुओं के संदर्भ में प्रकट करिए ।

12

10. "Never forget your customer and never let the customer forget you".
Discuss this statement with reference to importance of various aspects of servicing .

12

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