अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

पाठ्यक्रम का कोड	**:**	**बी. सी. ओ. एस. -186**
पाठ्यक्रम का शीर्षक	**:**	**व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल**
सत्रीय कार्य का कोड	**:**	**बी.सी.ओ.एस.-186/टी. एम. ए./2026-27**
खण्डों की संख्या	**:**	**सभी खण्ड**

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

खण्ड - क

1. एक विक्रेता के लिए ग्राहक व्यवहार को समझना क्यों महत्वपूर्ण है? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए। (10)

2. व्यक्तिगत विक्रय में अभिप्रेरण की भूमिका बताइए। विक्रेता को प्रेरित करने के लिए मैस्लो के अभिप्रेरण सिद्धांत को उदाहरण सहित समझाइए। (10)

3. "विक्रेता विभिन्न प्रकार की विक्रय परिस्थितियों में कार्य करते हैं।" इस कथन के संदर्भ में विभिन्न विक्रय परिस्थितियों का उपयुक्त उदाहरणों सहित वर्णन कीजिए। (10)

4. उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं के बाजार में तीव्र प्रतिस्पर्धा के कारण एक कंपनी की विक्रय आय में लगातार गिरावट आई है। चर्चा कीजिए कि कर्मचारी अभिप्रेरण कार्यक्रमों तथा विक्रय प्रतिफल योजनाओं के पुनर्रचना से विक्रय दल की प्रभावशीलता और उत्पादकता कैसे बढ़ सकती है। व्यावहारिक उदाहरणों सहित उत्तर दीजिए। (10)

5. प्रभावी विक्रय केवल विक्रय पूर्ण करने तक सीमित नहीं है। एक सफल विक्रेता के आवश्यक गुणों और दक्षताओं का विश्लेषण कीजिए तथा दीर्घकालिक ग्राहक संबंध बनाने में उनके महत्व का आकलन कीजिए। वास्तविक व्यावसायिक परिस्थितियों के उदाहरण दीजिए। (10)

खण्ड – ख

6. कंपनियों द्वारा अपने विक्रेताओं को प्रेरित करने हेतु उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रेरक तकनीकों की चर्चा कीजिए। **(6)**

7. विक्रय में नैतिक एवं कानूनी मुद्दों का उपयुक्त उदाहरणों सहित वर्णन कीजिए। **(6)**

8. एक विक्रेता ग्राहक की रुचि उत्पन्न करने के बावजूद विक्रय पूर्ण नहीं कर पा रहा है। संभावित कारणों का विश्लेषण कीजिए तथा आपत्तियों को दूर करने और विक्रय पूर्ण करने की तकनीकों को समझाइए। **(6)**

9. विक्रय प्रस्तुति के दौरान प्रश्नों या आपत्तियों को संभालने की विभिन्न तकनीकों का वर्णन कीजिए। उदाहरण सहित समझाइए। **(6)**

10. व्यक्तिगत विक्रय में विक्रय प्रतिवेदनों एवं दस्तावेजों की तैयारी के उद्देश्यों तथा प्रासंगिकता को समझाइए। **(6)**

खण्ड – ग

11. **निम्नलिखित पर टिप्पणी कीजिए:** **(5X2)**

(क) विक्रेता के संगठनात्मक कौशल

(ख) विक्रय प्रस्तुतीकरण और प्रदर्शन की प्रक्रिया के चरण

12. **निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए:** **(5X2)**

(क) पारस्परिक कौशल बनाम संगठनात्मक कौशल

(ख) क्रेता और उपभोक्ता, उपयुक्त उदाहरण सहित

1. एक विक्रेता के लिए ग्राहक व्यवहार को समझना क्यों महत्वपूर्ण है? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए। (10)

उत्तर

ग्राहक व्यवहार से आशय उन कारणों और प्रक्रियाओं से है जिनके आधार पर कोई व्यक्ति या संस्था किसी वस्तु अथवा सेवा की आवश्यकता महसूस करती है, जानकारी खोजती है, विकल्पों की तुलना करती है, खरीद का निर्णय लेती है और खरीद के बाद उसका मूल्यांकन करती है। व्यक्तिगत विक्रय में विक्रेता सीधे ग्राहक से संवाद करता है, इसलिए ग्राहक के व्यवहार को समझना उसके लिए केवल उपयोगी जानकारी नहीं बल्कि प्रभावी विक्रय का आधार है।

1. आवश्यकता और क्रय-प्रेरणा की सही पहचान

हर ग्राहक एक ही कारण से वस्तु नहीं खरीदता। कोई ग्राहक कीमत बचाने को प्राथमिकता देता है, कोई गुणवत्ता, सुविधा, प्रतिष्ठा, सुरक्षा या बाद की सेवा को। विक्रेता प्रश्न पूछकर और ग्राहक की बात ध्यान से सुनकर इन प्रेरणाओं को पहचान सकता है। उदाहरण के लिए, दो परिवार एक ही रेफ्रिजरेटर देख रहे हों तो एक परिवार कम बिजली खपत चाहता है, जबकि दूसरा अधिक भंडारण क्षमता। दोनों को एक ही प्रस्तुति देना कम प्रभावी होगा।

2. प्रस्तुति को ग्राहक के अनुसार ढालना

ग्राहक की आय, आयु, जीवन-शैली, परिवार, पेशा, अनुभव और तकनीकी समझ उसके निर्णय को प्रभावित करते हैं। व्यवहार को समझने वाला विक्रेता इन्हीं बातों के अनुसार भाषा, उदाहरण और उत्पाद-लाभ चुनता है। वरिष्ठ नागरिक को स्मार्टफोन बेचते समय सरल उपयोग, बड़े अक्षर और सेवा सहायता पर जोर देना अधिक उचित है, जबकि युवा ग्राहक के लिए कैमरा, प्रोसेसर और ऐप सुविधाएँ प्रमुख हो सकती हैं।

3. सही संचार और विश्वास निर्माण

खरीद निर्णय में केवल तर्क नहीं, भावनाएँ और विश्वास भी महत्वपूर्ण होते हैं। ग्राहक का हाव-भाव, प्रश्न, संकोच और प्रतिक्रिया यह संकेत देते हैं कि वह कितनी रुचि रखता है। विक्रेता यदि अधीर होने के बजाय