

# वाणिज्य में स्नातक बी. कॉम(एफ. वाई. यू. पी.)

## चयन आधारित क्रेडिट प्रणाली

बी. सी. ओ. एस. -186: व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल

सत्रीय कार्य

2026—27

जाँच सत्रीय कार्य की अवधि - 1<sup>st</sup> जुलाई 2026 से 30<sup>th</sup> जून 2027

द्वितीय सत्र



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ  
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय  
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली —1100 68



वाणिज्य में स्नातक (बी. कॉम. - जी)  
बी. कॉम(एफ. वाई. यू. पी.)

## बी. सी. ओ. एस. -186: व्यक्तिगत विक्रय एवं विक्रय कौशल

सत्रीय कार्य 2026-27

प्रिय छात्र/छात्राओं,

जैसा कि कार्यक्रम दर्शिका में स्पष्ट किया गया है, इस सत्रीय कार्य को तीन खंडों में विभाजित किया गया है। खण्ड - क में वर्णनात्मक पांच प्रश्न दिए गए हैं, जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 10 अंक के हैं। खण्ड - ख में पांच लघु प्रश्न दिए गए हैं, जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 6 अंक के हैं। खण्ड - ग में दो अति लघु प्रश्न दिए गए हैं जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 10 अंक के हैं।

अंतिम परीक्षा में सत्रीय कार्य के लिए 30% अंक निर्धारित हैं। सत्रांत परीक्षा में बैठने योग्य होने के लिए यह आवश्यक है कि समय सूची के अनुसार आप इस सत्रीय कार्य को पूरा करके भेज दें। सत्रीय कार्य को करने से पहले आपको चाहिए कि कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ लें, जिसे आपके पास अलग से भेजा गया है।

1. वे छात्र जो दिसम्बर 2026 की सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं। वे 15 अक्टूबर 2026 तक जमा करवायें।
2. वे छात्र जो जून 2027 के सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं, उन्हें 15 मार्च 2027 तक जमा करवाना होगा।

आपको सभी पाठ्यक्रमों के सत्रीय कार्य को अपने अध्ययन केंद्र के समन्वयक को प्रस्तुत करना होगा।

## 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