

वाणिज्य में स्नातक (बी. कॉम.-जी)

चयन आधारित क्रेडिट प्रणाली

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

सत्रीय कार्य

2026

जाँच सत्रीय कार्य की अवधि - 1 जनवरी 2026 से 31 दिसम्बर 2026

षष्ठम सत्र



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



वाणिज्य में स्नातक (बी. कॉम. - जी)
चयन आधारित क्रेडिट प्रणाली

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

सत्रीय कार्य 2026

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 पांच प्रश्न दिए गए हैं, जिनमें प्रत्येक प्रश्न क्रमशः 10 अंक के हैं। खण्ड - ख में पांच 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 जून 2026 के सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं, उन्हें 15 मार्च 2026 तक जमा करवाना होगा।
2. वे छात्र जो दिसंबर 2026 की सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं। वे उसको 15 अक्टूबर 2026 तक जमा करवायें।

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
खण्डों की संख्या	:	सभी खण्ड

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

खण्ड - क

1. व्यक्तिगत विक्रय प्रचार मिश्रण (Promotion Mix) के अन्य तत्वों से किस प्रकार भिन्न है? अपने उत्तर को उपयुक्त संगठनात्मक उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए। (10)
2. व्यक्तिगत विक्रय प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन कीजिए। इस प्रक्रिया के प्रत्येक चरण की व्याख्या कीजिए तथा विश्लेषण कीजिए कि एक प्रभावी विक्रेता औद्योगिक उत्पाद अथवा सेवा का विक्रय करते समय इन चरणों को किस प्रकार अनुकूलित कर सकता है। (10)
3. एक प्रभावी विक्रेता के लिए आवश्यक गुणों एवं कौशलों पर चर्चा कीजिए। प्रासंगिक व्यावसायिक परिस्थितियों का उल्लेख करते हुए यह परीक्षण कीजिए कि ये गुण दीर्घकालिक ग्राहक संबंध निर्माण में किस प्रकार योगदान देते हैं। (10)
4. संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति में विक्रय प्रबंधन (Sales Management) की भूमिका की व्याख्या कीजिए। उपयुक्त उदाहरणों सहित विक्रय प्रबंधक की विक्रय बल की योजना बनाने, संगठन करने, निर्देशन देने तथा नियंत्रण करने से संबंधित जिम्मेदारियों का विश्लेषण कीजिए। (10)
5. उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं (Consumer Durables) का व्यापार करने वाली एक कंपनी बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण विक्रय में कमी का सामना कर रही है। इस बात की समीक्षा कीजिए कि विक्रय प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए विक्रय बल की प्रेरणा (Sales Force Motivation) तथा मुआवजा योजनाओं (Compensation Plans) को कैसे पुनःडिजाइन किया जा सकता है। अपने उत्तर को व्यावहारिक उदाहरणों से समर्थित कीजिए। (10)

खण्ड - ख

6. विक्रय पूर्वानुमान (Sales Forecasting) की अवधारणा की व्याख्या कीजिए। विक्रय पूर्वानुमान की किसी भी दो विधियों पर चर्चा कीजिए। (6)
7. विक्रय बल की भर्ती एवं चयन की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। (6)
8. विक्रय और विपणन के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। उपयुक्त उदाहरणों सहित व्यक्तिगत विक्रय के संदर्भ में दोनों की अवधारणाओं की प्रासंगिकता समझाइए। (6)
9. विक्रय प्रशिक्षण की विधियों पर चर्चा कीजिए तथा नए एवं वर्तमान विक्रय कर्मियों की प्रभावशीलता बढ़ाने में उनकी प्रासंगिकता स्पष्ट कीजिए। (6)
10. एक विक्रेता ग्राहक की रुचि उत्पन्न करने के बावजूद बिक्री पूर्ण (Close) करने में असमर्थ है। संभावित कारणों का विश्लेषण कीजिए तथा आपत्तियों को दूर करने एवं बिक्री पूर्ण करने के लिए प्रयुक्त की जा सकने वाली तकनीकों की व्याख्या कीजिए। (6)

खण्ड – ग

11. निम्नलिखित पर टिप्पणी कीजिए: (5x 2)
(क) विक्रय नैतिकता की भूमिका (Role of Sales Ethics)
(ख) विक्रय में ग्राहक संबंध प्रबंधन (Customer Relationship Management)
12. निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए: (5x 2)
(क) व्यक्तिगत विक्रय एवं विज्ञापन
(ख) विक्रय कोटा (Sales quota) एवं विक्रय लक्ष्य (Sales target)