*Total number of printed pages–15*

**4 (Sem–6/CBCS) SEC 1/2**

**2022**

**COMMERCE**

( Skill Enhancement Course )

**Answer the Questions from any one Option.**

**OPTION – A**

***( Personal Selling and Salesmanship )***

Paper : COM–SE–6014

**OPTION – B**

***( Retail Management )***

Paper : COM–SE–6024

*Full Marks : 50*

Time : Two hours

***The figures in the margin indicate full marks for the questions.***

*Answer* ***either*** *in English* ***or*** *in Assamese.*

*Contd.*

## OPTION – A

Paper : COM–SE–6014

***( Personal Selling and Salesmanship )***

1. Choose the correct answer : ***(any four)*** 1×4=4

সঠিক উত্তৰ বাছি উলিওৱা ঃ *(যিকোনো চাৰিটা)*

*(i)* Which one of the following is not a major direct selling company in India ?

নিম্নলিখিত কোনটো ভাৰতৰ এটা মুখ্য প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী কোম্পানী নহয় ?

*(a)* Amway (আমৱে)

*(b)* Oriflame (অৰিফ্লেম)

*(c)* Britannia (ব্ৰিটেনিয়া)

*(d)* Eureka Forbes (ইউৰেকা ফৰ্বচ)

*(ii)* Selling a different product to a customer is known as ________. *(Fill in the blank)*

গ্ৰাহক এজনক বেলেগ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাটো হৈছে ________। *(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)*

*(a)* cross selling (ক্ৰছ বিক্ৰী)

*(b)* upselling (আপচেলিং)

*(c)* down selling (ডাউন চেলিং)

*(d)* suggestive selling (পৰামৰ্শমূলক বিক্ৰী)

*(iii)* When consumer buy a product unplanned is known as ________. *(Fill in the blank)*
যেতিয়া উপভোক্তাই অপৰিকল্পিতভাৱে সামগ্ৰী এটা ক্ৰয় কৰে তেতিয়া ইয়াক কোৱা হয় ________ ।
*(খালী ঠাই পূৰন কৰা)*

*(a)* primary buying (প্ৰাথমিক ক্ৰয়)

*(b)* secondary buying (গৌণ ক্ৰয়)

*(c)* immediate buying (তাৎক্ষণিক ক্ৰয়)

*(d)* impulse buying (আৱেগিক ক্ৰয়)

*(iv)* Full form of DSA is
ডি এচ এ ৰ সম্পূৰ্ণ অৰ্থ হৈছে

*(a)* Delivery Staff Agency

*(b)* Direct Selling Agent

*(c)* Direct Supplier Agent

*(d)* Distribution and Supply Agency

*(v)* A 'prospect' means
এটা 'সম্ভাৱনা'ৰ অৰ্থ হৈছে

*(a)* Company's details (কোম্পানীৰ বিবৰণিকা)

*(b)* A likely buyer (এজন সম্ভাব্য ক্ৰেতা)

*(c)* Company's Memorandum of Association (কোম্পানীৰ স্মাৰকলিপি)

*(d)* A likely seller (এজন সম্ভাব্য বিক্ৰেতা)

*(vi)* Which of the following is a rational buying motive ?

নিম্নলিখিত কোনটো যুক্তিসঙ্গত ক্রয়ৰ উদ্দেশ্য ?

*(a)* Prestige (প্রতিপত্তি)

*(b)* Love and affection (মৰম আৰু স্নেহ)

*(c)* Durability (স্থিৰতা)

*(d)* Habit (অভ্যাস)

*(vii)* Which of the following is not considered as advantage of a territorial sales force ?

নিম্নলিখিত কোনটোক আঞ্চলিক বিক্রীকর্মীসকলৰ সুবিধা হিচাপে গণ্য কৰা নহয় ?

*(a)* Travel expenses can be minimized
ভ্ৰমণব্যয় হ্ৰাস কৰিব পাৰি

*(b)* Each salesperson's job is clearly defined
প্রতিজন বিক্রেতাৰ কাম স্পষ্টভাৱে নির্ধাৰণ কৰা হয়

*(c)* Accountability is clearly defined for each salesperson
প্রতিজন বিক্রী ব্যক্তিৰ বাবে দায়বদ্ধতা স্পষ্টভাৱে নির্ধাৰণ কৰা হয়

*(d)* Salespeople develops in-depth knowledge of product
বিক্রীকর্মীসকলে সামগ্রীৰ গভীৰ জ্ঞান বিকশিত কৰে

(viii) A salesperson gives a customer a gift before a major deal to thank the customer for past business. What's the potential problem with this approach ?

এজন বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকক অতীতৰ ব্যৱসায়ৰ বাবে ধন্যবাদ জনোৱাৰ বাবে এটা ডাঙৰ চুক্তিৰ আগতে উপহাৰ এটা দিয়ে। এই পদ্ধতিটোৰ সম্ভাব্য সমস্যা কি?

(a) The buyer might not like the gift
ক্ৰেতাই উপহাৰটো ভাল নাপাব পাৰে

(b) This can be considered as bribe by the buyer
ইয়াক ক্ৰেতাই উৎকোচ বুলি গণ্য কৰিব পাৰে

(c) This can be considered as 'secret selling'
ইয়াক 'গোপন বিক্ৰী' বুলি গণ্য কৰিব পাৰে

(d) The salesperson will have to give the client a gift after every deal
প্ৰতিটো চুক্তিৰ পিছত বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকক এটা উপহাৰ দিব লাগিব

2. Give brief answer to the following : ***(any three)*** 2×3=6

চমু উত্তৰ দিয়া ঃ *(যিকোনো তিনিটা)*

(i) Mention *two* limitations of personal selling.
ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ *দুটা* সীমাবদ্ধতা উল্লেখ কৰা।

(ii) Give *two* examples of negative motivation for a salesperson.
বিক্ৰী-ব্যক্তি এজনৰ বাবে নেতিবাচক অনুপ্ৰেৰণাৰ *দুটা* উদাহৰণ দিয়া।

(iii) Give *two* examples of rational motives of a buyer.
এজন ক্ৰেতাৰ যুক্তিসঙ্গত ক্ৰয়ৰ উদ্দেশ্যৰ *দুটা* উদাহৰণ দিয়া।

(iv) Define sales manual.
বিক্ৰী মেনুৱেল কি?

(v) What is tour diary of the salesperson ?
বিক্ৰী কৰ্মীজনৰ ট্যুৰ ডায়েৰী কি?

(vi) What is sales order book ?
বিক্ৰীৰ অৰ্ডাৰ বুক কি?

3. Answer ***any two*** questions from the following : 5×2=10
তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা *যিকোনো দুটা* প্ৰশ্নৰ উত্তৰ লিখা ঃ

(i) Distinguish between personal selling and salesmanship.
ব্যক্তিগত বিক্ৰী আৰু বিক্ৰয় কলাৰ মাজত থকা পাৰ্থক্যসমূহ লিখা।

(ii) State the importance of personal selling.
ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ গুৰুত্ব উল্লেখ কৰা।

(iii) Explain the need hierarchy theory of A. H. Maslow.

এ. এইচ. মাছলোৰ প্ৰয়োজনীয় পদানুক্ৰম তত্ত্ব ব্যাখ্যা কৰা।

(iv) Discuss the essentials of a good presentation.

এটা ভাল উপস্থাপনৰ প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ আলোচনা কৰা।

(v) What are the major reasons of objection by the prospective consumer ?

সম্ভাব্য উপভোক্তাৰ আপত্তিৰ মুখ্য কাৰণবোৰ কি?

(vi) Draw a proforma of cash memo with its contents.

নগদ মেমোৰ বিষয়বস্তুসহ এটা নমুনা আঁকা।

4. Answer ***any three*** questions from the following : 10×3=30

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা *যিকোনো তিনিটা* প্ৰশ্নৰ উত্তৰ লিখা ঃ

(i) What is salesmanship ? Discuss the characteristics of a good salesman.

বিক্ৰয় কলা কি? এজন ভাল বিক্ৰয়কৰ্মীৰ বিশেষত্ববোৰ আলোচনা কৰা।

(ii) Discuss elaborately various types of selling situations.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বিক্ৰী পৰিস্থিতিৰ বিষয়ে বিস্তৃতভাৱে আলোচনা কৰা।

(iii) What is buying motive ? Explain the importance of understanding the buying motives in personal selling.

ক্ৰয় কৰাৰ উদ্দেশ্য কি? ব্যক্তিগত বিক্ৰীত ক্ৰয়ৰ উদ্দেশ্য বুজাৰ গুৰুত্ব বৰ্ণনা কৰা।

(iv) What is prospective consumer ? Discuss the methods to identify the prospective consumer.

সম্ভাব্য উপভোক্তা কি? সম্ভাব্য উপভোক্তা চিনাক্ত কৰাৰ পদ্ধতিবোৰ আলোচনা কৰা।

(v) Discuss various methods of sales approach for successful selling.

সফল বিক্ৰীৰ বাবে বিক্ৰী পদ্ধতিৰ বিভিন্ন পদ্ধতি আলোচনা কৰা।

(vi) What is after-sales service ? Discuss the importance of after-sales service.

বিক্ৰয়োত্তৰ সেৱা কি? বিক্ৰয়োত্তৰ সেৱাৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

(vii) What is sales report ? Discuss the major purpose for making the sales report.

বিক্ৰী প্ৰতিবেদন কি? বিক্ৰী প্ৰতিবেদন প্ৰস্তুত কৰাৰ মুখ্য কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা।

(viii) Discuss various ethical aspects of selling from company's and customer's perspective.

কোম্পানী আৰু গ্ৰাহকৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা বিক্ৰী কৰাৰ বিভিন্ন নৈতিক দিশসমূহ আলোচনা কৰা।

---

## OPTION – B

Paper : COM–SE–6024

***(Retail Management)***

1. Answer the following questions as directed: *(any four)* 1×4=4

নিৰ্দেশানুসাৰে নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা ঃ *(যিকোনো চাৰিটা)*

*(a)* 'Walmart super center' is an example of *(Choose the correct one)*

'ওৱালমাৰ্ট বৃহৎ বিপণন কেন্দ্ৰ' তলৰ কোনটোৰ এক উদাহৰণ ? *(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)*

*(i)* departmental store

বিভাগীয় বিপণন ভাণ্ডাৰ

*(ii)* hyper market store

বৃহৎ অত্যাধুনিক বিপণন ভাণ্ডাৰ

*(iii)* speciality store

বিশেষত্ব বিপণন ভাণ্ডাৰ

*(iv)* parasite store

পৰজীৱী বিপণন ভাণ্ডাৰ

(b) The word 'retailer' has been derived from which word ? *(Choose the correct one)*
'ৰিটেইলাৰ' শব্দটো কোনটো ভাষাৰ শব্দৰ পৰা আহিছে ?
*(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)*

- *(i)* Latine (লেটিন)
- *(ii)* French (ফৰাচী)
- *(iii)* Greek (গ্ৰীক)
- *(iv)* Persian (পাৰ্চিয়ান)

(c) Who introduced the concept of 'marketing mix' ? *(Choose the correct one)*
'বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ'ৰ ধাৰণাটো কোনে আৰম্ভ কৰিছিল ?
*(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)*

- *(i)* Philip Kotler (ফিলিপ কটলাৰ)
- *(ii)* Herry L. Hemen (হেনৰী এল. হেমেন)
- *(iii)* N. H. Borden (এন. এইচ. বাৰডেন)
- *(iv)* William J. Santon (উইলিয়াম জে. চেনটন)

(d) Which one of the following is not a form of direct marketing ?
*(Choose the correct one)*
নিম্নোক্ত কোনটো প্ৰত্যক্ষ বজাৰকৰণত ধৰা নহয় ?
*(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)*

- *(i)* Catalogue retailing
  তালিকাভুক্ত খুচুৰা বিক্ৰী
- *(ii)* Telemarketing
  তাৰঁবাৰ্তা বজাৰকৰণ

(iii) Personal selling

ব্যক্তিগত বিক্ৰী

(iv) Direct mail

প্ৰত্যক্ষ ডাক

(e) Retailers not only provide consumers wide variety of ______, but also a wide range of complementary servies. *(Fill in the blank)*

খুচুৰা বিক্ৰেতাই ভোক্তাক সকল বিভিন্ন ধৰনৰ ______ সামগ্ৰী দিয়াই নহয়, তেওলোকে বিভিন্ন ধৰনৰ সেৰাও আগবঢ়াই। *(খালী ঠাই পূৰন কৰা)*

(f) Under ______ pricing policy, a very high price is set for a new product initially and gradually the price reduced as competitors enter the market. *(Fill in the blank)*

______ মূল্যায়ন নীতিত, নতুন সামগ্ৰীৰ আৰম্ভনি সময়ৰ দৰ উচ্চমূল্যত স্থিৰ কৰি বজাৰত প্ৰতিযোগী অহাব সময়ত মূল্য কমোৱা হয়। *(খালী ঠাই পূৰন কৰা)*

(g) Store retailing is also called 'brick and morter' retailing. *(Write true or false)*

খুচুৰা বিপণন ভাণ্ডাৰক 'ইটা আৰু বালি চিমেন্টৰ' মিশ্ৰণৰ খুচুৰা বুলিও জনা যায়।

*(h)* Retailing also helps to create a place, time and possession utilities. *(Write true **or** false)*

খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থাই স্থান, কাল আৰু অধিকাৰৰ উপযোগিতা সৃষ্টি কৰে। *(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)*

2. Answer ***any three*** of the following questions very briefly : 2×3=6

তলত উল্লেখিত প্ৰশ্নসমূহৰ *যিকোনো তিনিটাৰ* অত্যন্ত চমু উত্তৰ লিখা।

*(i)* What is direct marketing ?

প্ৰত্যক্ষ বজাৰকৰণ কি?

*(ii)* What is super market ?

বৃহৎ বজাৰ বা চুপাৰ মাৰ্কেট কি?

*(iii)* What is discount store ?

বাট্টা বা ৰেহাই বিপণন ভাণ্ডাৰ কি?

*(iv)* What do you mean by store lay-out ?

খুচুৰা বিপণন ভাণ্ডাৰ প্ৰদৰ্শন বুলিলে কি বুজা?

*(v)* What do you mean by m-marketing ?

'এম-মাৰ্কেটিং' বুলিলে কি বুজা?

*(vi)* What is convenience store ?

সুবিধাজনক বিপণন ভাণ্ডাৰ কি?

3. Answer ***any two*** of the following questions briefly : 5×2=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ ***যিকোনো দুটাৰ*** উত্তৰ লিখা ঃ

*(i)* Explain the sales promotion in retailing.

খুচুৰা বিক্ৰীত বিক্ৰী বৃদ্ধিকৰণ চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

*(ii)* Explain the features of retailing.

খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থাৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

*(iii)* What is franchising ?

ফ্ৰেনচাইজিং মানে কি?

*(iv)* Explain the importance of advertisement in retailing.

খুচুৰা বিক্ৰীত বিজ্ঞাপনৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা।

*(v)* What do you mean by hyper-market ?

অতিবৃহৎ বজাৰ ভাণ্ডাৰ বুলিলে কি বুজা?

*(vi)* What is store security ?

খুচুৰা বিপণন ভাণ্ডাৰ নিৰাপত্তা মানে কি?

4. Answer ***any three*** of the following questions : 10×3=30

সঠিক উত্তৰ বাছি উলিওৱা ঃ ***(যিকোনো তিনিটা)***

*(i)* What is retailing ? Explain the basic reasons for growth of retailing in India.

খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থা কি? ভাৰতবৰ্ষত খুচুৰা বিক্ৰী বিকাশৰ মৌলিক কাৰণসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(ii) What are different types of retail format? Discuss the traditional retail format of India.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ খুচুৰা বিক্ৰীৰ আৰ্হিবিলাক কি? ভাৰতবৰ্ষৰ পৰম্পৰাগত আৰ্হিসমূহ আলোচনা কৰা।

(iii) What is retail marketing mix? Discuss briefly the components of retail marketing mix.

খুচুৰা বিক্ৰী বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ কি? খুচুৰা বিক্ৰী বজাৰকৰণ মিশ্ৰণৰ বিভিন্ন খণ্ডসমূহৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(iv) What is departmental store? Discuss the features of departmental store.

বিভাগীয় বিপণন ভাণ্ডাৰ কি? বিভাগীয় বিপণন ভাণ্ডাৰৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা কৰা।

(v) What are the factors that a retailer needs to take into account while choosing a location for a retail store? Discuss briefly.

খুচুৰা বিক্ৰী ভাণ্ডাৰ এটাৰ অৱস্থান বাছনি কৰোতে বিক্ৰেতা জনে কোনবোৰ উপাদান বিবেচনা কৰিব লাগে? চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(vi) What is visual merchandising ? What are different tools or techniques used for visual merchandising ? Discuss.

দৃশ্য পণ্য বিক্ৰী কি? দৃশ্য পণ্য বিক্ৰীত কোনবোৰ কলা-কৌশল ব্যৱহাৰ কৰা হয়? আলোচনা কৰা।

(vii) What is merchandise pricing ? What are different retail price strategies adopted by retailers ? Discuss.

পন্যৰ দৰ নিৰ্ধাৰণ কি? খুচুৰা বিক্ৰেতাই গ্ৰহণ কৰা বিভিন্ন দৰ নিৰ্ধাৰণৰ কৌশলবোৰ কি কি? আলোচনা কৰা।

(viii) Discuss the role and responsibilities of store manager in promoting operational efficiency in a retail store.

খুচুৰা বিক্ৰী ভাণ্ডাৰ এটাৰ কৰ্মদক্ষতা বৃদ্ধিত বিক্ৰী ভাণ্ডাৰ পৰিচালকজনৰ ভূমিকা আৰু দায়িত্ব আলোচনা কৰা।