

*Total number of printed pages-11*

**4 (Sem-6/CBCS) SEC 1/2**

**2023**

**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 : 1×4=4

শুদ্ধ উত্তৰ টো বাছি উলিওৱা :

(i) Personal selling starts with understanding \_\_\_\_\_ of customers.

ব্যক্তিগত বিক্রী গ্ৰাহকৰ \_\_\_\_\_ জনাৰ সৈতে আৰম্ভ হয়।

(a) help (সহায়)

(b) need (প্ৰয়োজন)

(c) cost (দাম)

(d) sales (বিক্ৰী)

(ii) The full form of CIS is

চি.আই.এছ.-ৰ সম্পূৰ্ণ অৰ্থ হৈছে

(a) Channel Induced System

চেনেল প্ৰেৰিত প্ৰণালী

(b) Central Information System

কেন্দ্ৰীয় তথ্য প্ৰণালী

(c) Cumulative Increase Selling

সংগ্ৰহমূলক বৃদ্ধি বিক্রী

(d) Chief Informaion Supervisor

মুখ্য তথ্য চূপাৰভাইজাৰ

(iii) The Need Hierarchy theory of motivation is given by :

অনুপ্ৰেৰণাৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ পদানুক্ৰম তত্ত্বটো দিয়ে :

(a) Fedrick Herzberg (ফেড্ৰিক হাৰ্জবাৰ্গ)

(b) Victor Vroom (ভিক্টৰ ব্ৰুম)

(c) A. H. Maslow (এ.এইচ.মাস্লো)

(d) Peter Drucker (পিটাৰ ড্ৰাকাৰ)

(iv) Post sales activities includes

বিক্ৰীৰ পিছত কাৰ্যকলাপবোৰত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে

(a) customer identification

গ্ৰাহক চিনাক্তকৰণ

(b) sales presentation

বিক্ৰী উপস্থাপন

- (c) customer apathy  
গ্ৰাহকৰ উদাসীনতা
- (d) customer feedback  
গ্ৰাহকৰ মতামত

2. Give brief answer to the following :  $2 \times 3 = 6$   
নিম্নলিখিতবোৰৰ চমু উত্তৰ দিয়া :

- (i) Give *two* examples of career in selling.  
বিক্ৰীত পেশাৰ দুটা উদাহৰণ দিয়া।
- (ii) Give *two* examples of intrinsic and extrinsic motivation.  
অন্তৰ্নিহিত আৰু বাহ্যিক অনুপ্ৰেৰণাৰ দুটা উদাহৰণ দিয়া।
- (iii) What is cash memo ?  
নগদ মেমো কি ?

3. Answer *any two* questions from the following :  $5 \times 2 = 10$   
নিম্নলিখিতবোৰৰ পৰা যিকোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

- (i) Explain the characteristics of personal selling.  
ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ বৈশিষ্ট্যবোৰ ব্যাখ্যা কৰা।

- (ii) State the dynamic characteristics of motivation.  
অনুপ্ৰেৰণাৰ গতিশীল বৈশিষ্ট্যবোৰ উল্লেখ কৰা।

- (iii) Discuss the importance of after sales service.  
বিক্ৰীৰ পিছত সেৱাৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

- (iv) What are the purposes of preparing the sales reports ?  
বিক্ৰী প্ৰতিবেদন প্ৰস্তুত কৰাৰ উদ্দেশ্যবোৰ কি ?

4. Answer *any three* questions from the following :  $10 \times 3 = 30$   
নিম্নলিখিত যিকোনো তিনিটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

- (i) What is personal selling? Discuss the various types of salesperson.  
ব্যক্তিগত বিক্ৰী কি ? বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বিক্ৰয়কৰ্মীৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (ii) What is buying motive? Discuss the various types of product and patronage motives.  
ক্ৰয়কৰাৰ উদ্দেশ্য কি ? বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ সামগ্ৰী আৰু পৃষ্ঠপোষকতা প্ৰেৰণাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(iii) Discuss the importance of pre-approach step in qualifying the prospects. State the various sources of information in pre-approach step.

সম্ভাৰ্য উপভোক্তা বক্ষা কৰাৰ বাবে প্ৰাক-দৃষ্টিভংগীৰ পদক্ষেপৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা। প্ৰাক-পদ্ধতি পদক্ষেপত তথ্যৰ বিভিন্ন উৎস উল্লেখ কৰা।

(iv) Define demonstration. Explain the importance of demonstration in selling process.

প্ৰদৰ্শনৰ সংজ্ঞা দিয়া। বিক্ৰী প্ৰক্ৰিয়াত প্ৰদৰ্শনৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা।

(v) Discuss the various measures to make selling an attractive career.

বিক্ৰীক এক আকৰ্ষণীয় কেৰিয়াৰ হিচাপে গঢ়ি তুলিবলৈ বিভিন্ন ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(vi) Discuss the various ethical aspects in personal selling.

ব্যক্তিগত বিক্ৰীৰ বিভিন্ন নৈতিক দিশবোৰ আলোচনা কৰা।

### OPTION - B

Paper : COM-SE-6024

(Retail Management)

1. Answer the following questions as directed :  
1×4=4

নিৰ্দেশানুসাৰে নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰ উত্তৰ লিখা :

(a) 'A coffee parlour in a shopping centre' is an example of (Choose the correct one)

বিপণন কেন্দ্ৰত থকা কফি পাৰ্লাৰ এখন তলৰ কোনটোৰ এক উদাহৰণ (শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(i) speciality store

বিশেষত্ব বিপণন ভাণ্ডাৰ

(ii) departmental store

বিভাগীয় বিপণন ভাণ্ডাৰ

(iii) parasite store

পৰজীৱী বিপণন ভাণ্ডাৰ

(iv) destination store

লক্ষ্য নিৰ্দিষ্ট ভাণ্ডাৰ

(b) A \_\_\_\_\_ is a set of firms that make and deliver a given set of goods and services to the ultimate consumer.

(Fill in the blank)

\_\_\_\_\_ হৈছে চূড়ান্ত উপভোক্তালৈ আগবঢ়োৱা বিশেষ এলানি দ্ৰব্য আৰু সেৱাৰ প্ৰস্তুত আৰু যোগানকাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ সমষ্টি। (খালি ঠাই পূৰণ কৰা)

(c) \_\_\_\_\_ is the easiest and least expensive form of retail ownership to organise.

(Fill in the blank)

\_\_\_\_\_ হৈছে খুচুৰা মালিকীস্বত্ব গঠনৰ আটাইতকৈ সহজ আৰু মিতব্যয়ী ৰূপ। (খালি ঠাই পূৰণ কৰা)

(d) Retailers perform specific activities such as anticipating customer wants, delivering assortments of product, acquiring market information and financing. (Write true or false)

খুচুৰা বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকৰ চাহিদাৰ / অভাৱৰ পূৰ্বানুমান, দ্ৰব্যৰ বিবিধতা উন্নয়ন, বজাৰৰ তথ্য সংগ্ৰহ আৰু বিত্তযোগানৰ নিচিনা কাম কাজবোৰ সম্পাদন কৰে।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

2. Answer the following questions very briefly :

2×3=6

তলত উল্লেখিত প্ৰশ্নসমূহৰ অত্যন্ত চমু উত্তৰ লিখা :

(i) What do you mean by hyper-market ?

বৃহৎ অত্যাধুনিক বিপণন ভাণ্ডাৰ বুলিলে কি বুজা ?

(ii) What is personal selling ?

ব্যক্তিগত বিক্ৰী কি ?

(iii) What is m-commerce ?

এম-কমাৰ্চ বুলিলে কি বুজা ?

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

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ যিকোনো দুটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(i) Explain the role of Advertising in Retailing.

খুচুৰা বিক্ৰীত বিজ্ঞাপনৰ ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা।

(ii) Explain the characteristics of retailing.

খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থাৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(iii) Discuss briefly the tools or techniques used for visual merchandising.

দৃশ্য পণ্য বিক্ৰীত কোনবোৰ কলা-কৌশল ব্যৱহাৰ কৰা হয় চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(iv) Discuss briefly the characteristics of departmental store.

বিভাগীয় ভাণ্ডাৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

4. Answer **any three** of the following questions :  $10 \times 3 = 30$

তলৰ যিকোনো তিনিটাৰ উত্তৰ লিখা :

- (i) What is retailing ? Discuss the key factors leading to high retail growth in India.

খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থা কি? ভাৰতবৰ্ষত খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থা বিকাশত অৰিহনা যোগোৱা উপাদানসমূহ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

- (ii) What are different types of retail format ? Discuss briefly the non-store based retail trade.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ খুচুৰা বিক্ৰীৰ আৰ্হি বিলাক কি? বিভিন্ন ধৰণৰ বিপণন ভাণ্ডাৰ বিহীন খুচুৰা বিক্ৰী ব্যৱস্থাসমূহ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

- (iii) Assume you are a manager of food retail chain store. How are you going to decide the location of your outlet ?

ধৰিলোৱা তুমি এজন খাদ্যৰ খুচুৰা শৃঙ্খল স্ট'ৰৰ পৰিচালক। এই বিপণন ভাণ্ডাৰৰ স্থান নিৰ্ধাৰণৰ সিদ্ধান্ত লোৱাত তুমি কি কি বিষয়ত গুৰুত্ব দিবা?

- (iv) What is retail positioning ? Discuss briefly how to build retail store image.

খুচুৰা অৱস্থান কি? খুচুৰা বিক্ৰী বিপণন এখনৰ ভাৱমূৰ্তি কেনেকৈ গঢ়িবা চমুকৈ আলোচনা কৰা।

- (v) What is store layout ? Discuss different types of store layout.

বিপণন ভাণ্ডাৰ বিন্যাস কি? বিভিন্ন ধৰণৰ বিপণন ভাণ্ডাৰ বিন্যাসসমূহ আলোচনা কৰা।

- (vi) What is merchandise pricing ? What are the different types of retail pricing ? Discuss.

পণ্যৰ দৰ নিৰ্ধাৰণ কি? বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ পণ্যৰ দৰ নিৰ্ধাৰক সমূহ আলোচনা কৰা।