

This question paper contains 5 printed pages.

4564

Your Roll No.

B.A. Prog. / III

AS

(L)

**ADVERTISING AND SALES PROMOTION
AND MANAGEMENT**

Paper III— Sales Management

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

*(Write your Roll No. on the top immediately
on receipt of this question paper.)*

NOTE:— *Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.*

टिप्पणी:— इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

*Attempt all questions.
All questions carry equal marks.*

**सभी प्रश्न कीजिए।
सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

1. Explain any *four* of the following statements briefly:

निम्नलिखित कथनों में से किन्हीं चार को स्पष्ट कीजिए :

P. T. O.

- (a) "Salesmen are born and not made." Comment on this statement.

"बिक्रीकर्ता जन्मना होते हैं, बनाए नहीं जाते।" इस कथन पर टिप्पणी कीजिए।

- (b) "Is aggressiveness an asset or a liability", explain it with regard to personal selling.

"आक्रामकता आस्ति है या देयता" व्यक्तिगत बिक्री के संबंध में स्पष्ट कीजिए।

- (c) "The majority of sales representatives require encouragement and financial incentives to work at their best level. This is especially true of field selling." Do you agree? Give reasons.

"अधिसंख्य विक्रय प्रतिनिधियों को अपने सर्वोत्तम स्तर पर काम करने के लिए प्रोत्साहन और वित्तीय प्रेरकों की आवश्यकता होती है। यह विशेषकर क्षेत्र बिक्री के लिए सत्य है।" क्या आप इससे सहमत हैं? तर्क दीजिए।

- (d) Explain the iceberg or "80-20" sales principle.

"आइसबर्ग अथवा 80-20" विक्रय सिद्धांत को स्पष्ट कीजिए।

- (e) "Sales representatives need skill in screening out poor leads." Comment.

"विक्रय प्रतिनिधियों के लिए खराब संकेतकों को छँटाई करने हेतु कौशल की आवश्यकता होती है।" टिप्पणी कीजिए।

5×4=20

2. (a) What is sales force management? List the activities involved in sales force management.

बिक्री बल प्रबंधन क्या है? बिक्री बल प्रबंधन में शामिल क्रियाओं को सूचीबद्ध कीजिए। 10

- (b) What are the various sources of recruitment of sales force?

बिक्री बल भर्ती के विभिन्न स्रोत क्या हैं? 10

Or (अथवा)

- (a) List down the advantages and disadvantages of selling as a career.

जीवनवृत्ति के तौर पर विक्रय के लाभों और हानियों को सूचीबद्ध कीजिए। 8

- (b) What are buying motives and their uses in personal selling? Also explain Maslow's Theory of need hierarchy.

क्रय-प्रयोजन क्या हैं और व्यक्तिगत विक्रय में इनके क्या उपयोग हैं? मैसलो के आवश्यकता अधिक्रम सिद्धांत को भी स्पष्ट कीजिए। 12

3. (a) Write the quantitative and qualitative performance standards for evaluating and supervising sales force performance.

बिक्री बल निष्पादन के मूल्यांकन और निरीक्षण के मात्रात्मक और गुणात्मक निष्पादन मानकों के बारे में लिखिए। 12

- (b) Explain the various methods that can be adopted by a salesperson in the "Approach" stage of personal selling process.

व्यवित्तगत बिक्री प्रक्रिया के 'संपर्क स्थापन' चरण में बिक्रीकर्ता द्वारा अपनाई जा सकने वाली विभिन्न पद्धतियों को स्पष्ट कीजिए। 8

Or (अथवा)

- (a) Why do prospects raise objections? Discuss briefly the various types of objections raised by them.

ग्राहक आपत्तियाँ क्यों करते हैं? उनके द्वारा की गई विभिन्न प्रकार की आपत्तियों का विवेचन कीजिए। 8

- (b) Discuss the procedure commonly adopted for selection of sales personnel.

बिक्री कार्मिक के चयन के लिए सामान्यतः अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 12

4. (a) What is a sales budget? What is the purpose of preparing a sales budget? Also mention the methods of sales budgeting.

बिक्री बजट क्या है? बिक्री बजट तैयार करने का क्या प्रयोजन है? बिक्री बजटन की विधियों का भी उल्लेख कीजिए। 12

- (b) Explain the meaning and objectives of forming sales territories. What are the common shapes used for designing territories?

विक्रय क्षेत्र निर्माण का अर्थ और उद्देश्य स्पष्ट कीजिए। क्षेत्रों के अभिकल्पन के लिए प्रयुक्त सामान्य रूप क्या हैं? 8

Or (अथवा)

- (a) Mention the types of compensation plans available for salesman.

बिन्नरीकर्ता के लिए उपलब्ध प्रतिकर योजनाओं के प्रकारों का उल्लेख कीजिए। 12

- (b) What is a 'sales presentation'? Explain the different types of 'presentation' formats available to a salesperson.

'विक्रय प्रस्तुति' क्या है? बिन्नरीकर्ता को उपलब्ध विभिन्न प्रकार के 'प्रस्तुति' आरूपों को स्पष्ट कीजिए। 8

5. Write short notes on any *two* of the following:

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (a) Types of sales organization structure

विक्रय व्यवस्था ढाँचे के प्रकार

- (b) ACMEE model of training

प्रशिक्षण का ACMEE मॉडल

- (c) Missionary Selling

प्रचार विक्रय

- (d) Sales Quotas.

विक्रय नियतांश।

2×10=20

