

This question paper contains 4+2 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : 124

Unique Paper Code : 241551

E

Name of the Paper : Sales Force Management

Name of the Course : B.A. (Prog.) Advertising, Sales Promotion and Sales Management

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

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

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।)

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

टिप्पणी : इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

Attempt *All* questions.

All questions carry equal marks.

All questions from each Section should be attempted together at one place.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

प्रत्येक खंड से सभी सवालियों को एक ही स्थान पर एक साथ हल करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

P.T.O.

Section A

खण्ड 'अ'

1. Write short notes on any *three* of the following :

5,5,5

- (i) Sales force management challenges in the 21st Century;
- (ii) Concept of sales force turnover;
- (iii) Sources of sales force recruitment;
- (iv) Plateaued sales people;
- (v) Reasons for the misdirected efforts
- (vi) Market logistics

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर लघु नोट लिखिये :

- (i) 21वीं सदी में बिक्री प्रबंधकों को पेश आ रही विभिन्न चुनौतियाँ क्या हैं ?
- (ii) बिक्री बल turnover की संकल्पना
- (iii) बिक्री बल भर्ती के सूत्रों के बारे में बताइये।
- (iv) Plateaued बिक्री लोग
- (v) Misdirected प्रयासों के कारण
- (vi) मार्केट रसद

Section B

खण्ड 'ब'

2. Define the relationship between the concept of sales management, personal selling and salesmanship. Also explain the importance of sales force management. 15

बिक्री के प्रबंधन, व्यक्तिगत बिक्री और खपत की अवधारणा के बीच संबंधों को परिभाषित कीजिए। इसके अलावा Sales force प्रबंधन के महत्व को समझाइये।

Or

(अथवा)

How is the structure and the size of the sales force determined ? Explain the various methods used for laying down the sales structured for an FMCG organisation. 15

संरचना और बिक्री बल के आकार को कैसे निर्धारित किया जाता है ? एक एफएमसीजी संगठन के लिए बिक्री संरचना बिछाने के लिए इस्तेमाल विभिन्न तरीकों के बारे में बताइये।

3. "Designing a good compensation plan is important for both the company and the sales employees." Do you agree ? Explain the situations suitable for a straight salary plan and a straight commission plan. 15

"एक अच्छा मुआवजा योजना कंपनी और बिक्री कर्मचारियों दोनों के लिए महत्वपूर्ण है।" क्या आप सहमत हैं ? एक सीधे वेतन योजना और एक सीधे आयोग योजना के लिए उपयुक्त परिस्थितियों के बारे में बताइए।

P.T.O.

Or

(अथवा)

- (a) What are some of the problems or dangers in using tests as part of the sales force selection process ? 7.5

बिक्री बल के चयन की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में परीक्षण का उपयोग करने में समस्याओं या खतरों के बारे में बताइए।

- (b) What guidelines should be used to eliminate the personal biases and prejudices of interviewers so that they can conduct an interview impartially ? 7.5

एक निष्पक्ष साक्षात्कार का संचालन करने के लिए और साक्षात्कारकर्ताओं की व्यक्तिगत पूर्वाग्रहों को खत्म करने के लिए क्या दिशा-निर्देशों को इस्तेमाल किया जाना चाहिए ?

Section C

खण्ड 'स'

4. (a) Why is it important to evaluate the performance of the sales force ? Explain the steps involved in performance evaluation of a sales person. 7.5

बिक्री बल के प्रदर्शन का मूल्यांकन करना क्यों महत्वपूर्ण है ? एक व्यक्ति की बिक्री के प्रदर्शन के मूल्यांकन में शामिल कदमों के बारे में बताइए।

- (b) Explain the meaning of a sales budget. Briefly give the procedure of sales budgeting. 7.5

बिक्री बजट का अर्थ समझाइये। संक्षेप में बिक्री बजट की प्रक्रिया के बारे में बताइए।

Or

(अथवा)

- (a) Why is it important for an organisation to forecast sales ? Explain and evaluate the various methods of forecasting sales. 7.5

एक संगठन के लिए बिक्री का पूर्वानुमान क्यों महत्वपूर्ण है ? समझाइये, और बिक्री के पूर्वानुमान के विभिन्न तरीकों की प्रक्रिया और मूल्यांकन के बारे में बताइये।

- (b) Explain the factors affecting the design of territories. Explain the various stages involved in the buildup method for determining the basic territory ? 7.5

बिक्री प्रदेशों के डिजाइन को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में बताइए। बुनियादी क्षेत्र का निर्धारण करने के लिए buildup विधि में शामिल विभिन्न चरणों के बारे में बताइए।

5. Attempt any *two* of the following : 7.5,7.5

- (1) What are the various functions performed by retailers ? Differentiate between store based and non-store based retailing.
- (2) What is the relationship between sales potential, sales forecast and sales quota ? Explain giving the guidelines to be followed in arriving at the best sales quota.
- (3) "The majority of sales representatives require encouragement and special incentives to work at their level best." Do you agree ? Give reasons and briefly state the various non-monetary incentives for sales people.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो को समझाइये :

- (1) खुदरा विक्रेताओं द्वारा निष्पादित विभिन्न कार्य क्या हैं ? दुकान आधारित और गैर-दुकान आधारित खुदरा बिक्री के बीच अंतर बताइए।
- (2) संभावित बिक्री, बिक्री पूर्वानुमान और बिक्री कोटा के बीच क्या संबंध है ? सबसे अच्छे बिक्री कोटा में पहुँचने में अपनाए जाने वाले दिशानिर्देशों को समझाइये।
- (3) "बिक्री प्रतिनिधियों को अच्छे रूप में काम करने के लिए प्रोत्साहन और विशेष प्रोत्साहन की आवश्यकता होती है।" क्या आप सहमत हैं ? कारण दीजिए और संक्षेप में बिक्री के लोगों के लिए विभिन्न गैर-मौद्रिक प्रोत्साहन के बारे में बताइए।