

This question paper contains 4+2 printed pages]

Roll No.

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

S. No. of Question Paper : 125

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 सवालों को एक ही स्थान पर

एक साथ हल करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

P.T.O.

## Section A

## विभाग 'अ'

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

5,5,5

- (i) Relationship between sales job description, specification and evaluation.
- (ii) Types of interviews;
- (iii) A-C-M-E-E approach;
- (iv) Dual factor theory of motivation;
- (v) Market logistics;
- (vi) 80-20 Principles.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर लघु नोट लिखिये :

- (i) बिक्री नौकरी का विवरण, विनिर्देश और मूल्यांकन के बीच संबंध।
- (ii) साक्षात्कार के प्रकार
- (iii) ए-सी-एम-ई-ई दृष्टिकोण
- (iv) प्रेरणा के दोहरी कारक सिद्धांत
- (v) मार्केट रसद
- (vi) 80-20 सिद्धांत।

## Section B

## विभाग 'ब'

2. Explain the functions of sales force management. What are the various challenges faced by the sales managers in the 21st century. 15

बिक्री बल प्रबंधन के कार्यों के बारे में बताइए। 21वीं सदी में बिक्री प्रबंधकों को पेश आ रही विभिन्न चुनौतियाँ क्या हैं ?

Or

(अथवा)

"If you pay your salesperson enough, you will have a well-motivated salesperson". Do you agree with the statement ? Explain giving the various non-monetary incentives for sales people. 15

"आप अपने विक्रेता को पर्याप्त भुगतान करते हैं, आपका विक्रेता अच्छी तरह से प्रेरित होगा ?" क्या आप इस बयान से सहमत हैं ? बिक्री के लोगों के लिए विभिन्न गैर-मौद्रिक प्रोत्साहन देने के बारे में बताइए।

3. Distinguish between Recruitment and Selection. What are the steps involved in the selection process ? 5,10

भर्ती और चयन के बीच में अंतर कीजिए। चयन प्रक्रिया में शामिल कदम क्या हैं ?

Or

(अथवा)

What are the main methods used for compensating the sales force ? Explain the steps involved in developing the compensation plan for sales force and how is it linked with the sales motivation. 15

बिक्री बल compensating के लिए इस्तेमाल तरीके क्या हैं ? बिक्री बल के लिए मुआवजा योजना के विकास में शामिल कदम की व्याख्या कीजिए। कैसे यह बिक्री प्रेरणा के साथ जुड़ा हुआ है ?

### Section C

### विभाग 'स'

4. (a) Differentiate between the term market potential, sales potential and sales forecast. Explain the various survey methods used for forecasting sales. 7.5

अवधि बाजार की क्षमता, संभावित बिक्री और बिक्री पूर्वानुमान के बीच क्या अंतर है ? बिक्री की भविष्यवाणी के लिए इस्तेमाल करने वाले विभिन्न सर्वेक्षण के तरीकों के बारे में बताइए।

- (b) Explain the factors affecting the design of territories. Explain the various stages involved in the breakdown 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 breakdown विधि में शामिल विभिन्न चरणों के बारे में बताइए।

Or

(अथवा)

(a) Define the concept of sales budgeting. What are the various types of budgets prepared in the sales department ? 7.5

बिक्री बजट की अवधारणा को परिभाषित कीजिए। बिक्री विभाग में तैयार बजट के विभिन्न प्रकार क्या हैं ?

(b) "Some people believe that fixing sales quota is a futile exercise". Do you agree with the statement ? Explain giving the various objectives realised through sales quota. 7.5

"कुछ लोगों का मानना है कि बिक्री कोटा तय करना एक निरर्थक कसरत है।" क्या आप इस बयान से सहमत हैं ? बिक्री कोटा के माध्यम से महसूस विभिन्न उद्देश्यों को समझाइये।

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

(1) "Retailers are a vital part of the business world", briefly explain the importance of retaining in marketing. What are the different types of store-based retail-outlets ?

(2) "A fair and accurate evaluation of the company's sales-force is a critical and difficult task." Comment upon the statement explaining the various methods used for evaluating sales force performance.

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

निम्नलिखित में से किन्हीं दो को समझाइये :

- (1) "खुदरा विक्रेता व्यापार दुनिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है," संक्षेप में विपणन में खुदरा बिक्री के महत्व को समझाइये। खुदरा दुकानों के आधार पर दुकान के विभिन्न प्रकार क्या हैं ?
- (2) "कंपनी की बिक्री बल का निष्पक्ष और सटीक मूल्यांकन एक महत्वपूर्ण और मुश्किल काम है"। इस बयान पर टिप्पणी कीजिए। बिक्री बल प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए इस्तेमाल विभिन्न तरीकों को समझाइये।
- (3) संरचना और बिक्री बल के आकार को कैसे निर्धारित किया जाता है ? एक एफ.एम.सी. जी. संगठन के लिए बिक्री संरचना बिछाने के लिए इस्तेमाल विभिन्न तरीकों के बारे में बताइए।