

This question paper contains 4 printed pages]

Roll No.

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

S. No. of Question Paper : 5199

Unique Paper Code : 241551

F

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 प्रश्नों के उत्तर दीजिये। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

प्रत्येक खण्ड से सभी प्रश्नों के एक ही स्थान पर एक साथ उत्तर दिये जाने चाहिए।

Section-A

(खण्ड-अ)

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

5,5,5

(a) Relationship between sales job description, specification and evaluation

P.T.O.

- (b) A-C-M-E-E approach
- (c) Concept of market logistics
- (d) Stages in the selection-process
- (e) Market logistics
- (f) 80-20 Principle.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- (क) बिक्री नौकरी का विवरण, विनिर्देश और मूल्यांकन के बीच संबंध
- (ख) ए-सी-एम-ई-ई दृष्टिकोण
- (ग) बाजार रसद की संकल्पना को समझाइये
- (घ) चयन प्रक्रिया के चरणों के बारे में बताइये
- (ङ) मार्केट रसद
- (च) 80-20 सिद्धांत.

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 (सेल्समैनशिप) 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 structure for an FMCG organisation. 15

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 बताइये।

3. "Designing a good compensation plan is important for both the company and the sales employees." Do you agree ? Also, discuss the various benefits of using straight salary plan. 5,10

"एक अच्छा मुआवजा योजना की डिजाइनिंग कंपनी और बिक्री के कर्मचारियों दोनों के लिए महत्वपूर्ण है।" क्या आप सहमत हैं ? इसके अलावा, सीधे वेतन योजना के विभिन्न लाभों पर चर्चा कीजिए।

Or

(अथवा)

"A fair and accurate evaluation of the company's sales force is a critical and difficult task." Comment upon the statement. How can the salespersons' performance be measured ? 5,10

"कंपनी की बिक्री बल का एक उचित और सही मूल्यांकन एक महत्वपूर्ण और मुश्किल काम है।" बयान पर टिप्पणी कीजिए। बिक्री कर्मचारियों के प्रदर्शन को कैसे मापा जा सकता है ?

Section-C

(खण्ड-स)

4. (a) 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 ?

- (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 बताइये। बुनियादी क्षेत्र का निर्धारण करने के लिए breakdown विधि में शामिल विभिन्न चरणों के बारे में बताइये।

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 कीजिये। 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 इन 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) What are the various functions performed by retailers ? Differentiate between store based and non-store based retailing.
- (2) What is the importance of sales-forecasting ? Explain the different methods used for forecasting sales.
- (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 समझाइए :

- (1) खुदरा विक्रेताओं द्वारा निष्पादित विभिन्न कार्य क्या हैं ? आधारित दुकान और गैर-दुकान आधारित खुदरा बिक्री के बीच अंतर बताइए।
- (2) बिक्री की भविष्यवाणी का क्या महत्व है ? बिक्री की भविष्यवाणी के लिए इस्तेमाल विभिन्न तरीकों के बारे में बताइए।
- (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।