

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 217

G

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241551

Name of the Paper : ADV Sales Force Management

Name of the Course : B.A. (Programme). A.S.P.S.M.

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. All questions carry equal marks.
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।
2. सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये ।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

1. (a) As a Sales Manager of a company XYZ, you are required to open a new branch and have to appoint a branch Sales Manager. What criteria or qualities would you look for in selecting such a person. (8)
- (b) Briefly explain the Maslow's Need Hierarchy of motivation? (7)

P.T.O.

(क) XYZ कंपनी के सेल्स मैनेजर के रूप में, आपको नई शाखा खोलना है और ब्रांच सेल्स मैनेजर नियुक्त करना है। ऐसे व्यक्ति का चयन करने में आप किन गुणों या मापदंडों की तलाश करेंगे।

(ख) संक्षेप में मास्लो की आवश्यकता के पदानुक्रम अभिप्रेरणा की व्याख्या करें?

OR

(a) Explain the Geographic and Product wise specialization within the sales organization. (8)

(b) What methods are used by a company in deciding its size of the sales force? (7)

(क) बिक्री संगठन के भीतर भौगोलिक और उत्पाद वार विशेषीकरण की व्याख्या करें।

(ख) अपने सेल्स फोर्स का आकार तय करने में कंपनी द्वारा किन तरीकों का इस्तेमाल किया जाता है?

2. (a) Explain the various sources of recruitment of Sales Employees. (8)

(b) What are the steps involved in the Interviews Process? (7)

(क) सेल्स कर्मचारियों की भर्ती के विभिन्न स्रोतों के बारे में बताएं।

(ख) साक्षात्कार की प्रक्रिया में शामिल चरण क्या हैं?

OR

(a) Explain the concept of Sales force turnover. Discuss the causes for high rate of turnover. (8)

(b) Explain the following terms:

(i) Buyer Seller Dyand

(ii) Customer Relationship Management (7)

(क) सेल्स फोर्स टर्नओवर की अवधारणा की व्याख्या करें। टर्नओवर की उच्च दर के कारणों पर चर्चा करें।

(ख) निम्नलिखित शब्दों या पदों के बारे में समझाइए:

(i) क्रेता विक्रेता ड्यांड

(ii) ग्राहक संबंध प्रबंधन

3. (a) "Investment in Sales training is a waste of money. Let someone else train and you hire them." If these were the views expressed by the Sales Manager of a small company. how would you respond? Is this the right policy? (8)
- (b) Discuss the criteria used by Salary Manager in designing a mix of motivational tools. (7)
- (क) "सेल्स ट्रेनिंग में निवेश करना पैसे की बर्बादी है। किसी और को प्रशिक्षित करने दें और आप उन्हें काम पर रख लें।" अगर यह एक छोटी-सी कंपनी के सेल्स मैनेजर द्वारा व्यक्त विचार हैं, तो आप किस प्रकार जवाब देंगे? क्या यह सही नीति है?
- (ख) अभिप्रेरक उपकरणों का मिश्रण डिजाइन करने में सैलरी मैनेजर द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले मानदंडों पर चर्चा करें।

OR

- (a) Discuss the different motivational tools available to a Sales Manager for its employees. (8)
- (b) Who care the Plateaued Sales People? What are the symptoms and what solution can you offer for Plateauing? (7)
- (क) अपने कर्मचारियों के अभिप्रेरण हेतु सेल्स मैनेजर के पास उपलब्ध विभिन्न साधनों या तरीकों पर चर्चा करें।
- (ख) कौन Plateaued Sales People का ख्याल रखता है? इसके लक्षण क्या हैं और प्लेटुइंग (Plateauing) के लिए आप क्या समाधान प्रदान कर सकते हैं?
4. (a) What are the different objectives of a compensation plan? (8)
- (b) Discuss the various methods for compensating sales employees (7)
- (क) मुआवजा योजना के विभिन्न उद्देश्य क्या हैं?
- (ख) सेल्स कर्मचारियों की क्षतिपूर्ति करने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा कीजिए।

OR

- (a) Distinguish between “top down “ and “bottom up” approach of sales forecasting. (8)
- (b) What guidelines should be followed by a Sales Manager to ensure forecasting accuracy? (7)
- (क) बिक्री पूर्वानुमान के “टॉप डाउन” और “बॉटम अप” दृष्टिकोण के बीच अंतर करें।
- (ख) पूर्वानुमान की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए सेल्स मैनेजर द्वारा किन दिशा निर्देशों का पालन किया जाना चाहिए?
5. (a) What are Sales Quotas? Explain the objectives of Quotas. (8)
- (b) Explain the various methods for Sales budgeting. (7)
- (क) सेल्स कोटा क्या हैं? कोटा के उद्देश्य समझाएं।
- (ख) सेल्स बजटिंग के विभिन्न तरीकों के बारे में बताएं।

OR

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

- (a) Methods of Sales Force Evaluation
- (b) Sales Audit
- (c) Routing the Sales Force -
- (d) Simulation

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:

- (क) सेल्स फोर्स के मूल्यांकन के तरीके
- (ख) सेल्स लेखा परीक्षण
- (ग) सेल्स फोर्स की राउटिंग
- (घ) सिमुलेशन