

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr.No. of Question Paper : 216

G

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241551

Name of the Paper : 3(a) : Sales Force Management

Name of the Course : **BA (Prog.) Advertising, Sales Promotion and Sales Management**

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. **All** questions carry equal marks.
3. **All** questions from each section should be attempted together at one place.
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 सवालों का प्रयास किया जाना चाहिए। सभी प्रश्नों के बराबर अंक हैं।
3. प्रत्येक खंड से सभी सवालों का एक ही स्थान पर एक साथ प्रयास किया जाना चाहिए।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Section A

1. Write short notes on **any 3** of the following : (5,5,5)
 - Concept of sales force turnover
 - Sources of sales force recruitment

P.T.O.

- A-C-M-E-E approach
- 80-20 Principle
- Market potential, sales potential and sales forecast

निम्नलिखित में से किसी तीन पर लघु नोट लिखें :

- बिक्री बल turnover की संकल्पना
- बिक्री बल भर्ती के सूत्रों के बारे में बताएं ।
- ए सी एम ई ई दृष्टिकोण
- 80 - 20 सिद्धांत
- बाजार क्षमता, संभावित बिक्री और बिक्री पूर्वानुमान की व्याख्या करें

Section B

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

बिक्री बल के प्रबंधन के उद्देश्यों के बारे में बताएं । 21वीं सदी में बिक्री प्रबंधकों को पेश आ रही विभिन्न चुनौतियां क्या हैं ।

OR

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 organisation. (15)

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

3. Define the various goals of a good compensation plan. Explain the situations suitable for a straight salary plan and a straight commission plan. (5,10)

एक अच्छा मुआवजा योजना के विभिन्न लक्ष्यों को परिभाषित करें । एक सीधे वेतन योजना और एक सीधे आयोग योजना के लिए उपयुक्त परिस्थितियों के बारे में बताएं ।

OR

Define the concept of sales force motivation. What is the relevance of Maslow's need hierarchy theory in motivating the sales-force ? (5,10)

बिक्री बल प्रेरणा की अवधारणा को परिभाषित करें। बिक्री बल को प्रेरित करने में Maslow पदानुक्रम के सिद्धांत की प्रासंगिकता की क्या जरूरत है ?

Section C

4. (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 बताएं।

- (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 ?

OR

- (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 कदम के बारे में बताएं।

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

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

5. Attempt any two of the following :

(7.5,7.5)

- (i) “Retailers are a vital part of the business world”, briefly explain the importance of retailing in marketing. What are the different types of store based retail-outlets ?
- (ii) Why is it important for an organisation to forecast sales ? Explain and evaluate the various methods of forecasting sales.
- (iii) What are the objectives of sales quota ? Briefly explain two types of quotas.

निम्नलिखित में से कोई भी दो को समझाओं :

- (i) “कंपनी की बिक्री बल का निष्पक्ष और सटीक मूल्यांकन एक महत्वपूर्ण और मुश्किल काम है।” बयान पर टिप्पणी करें, बिक्री बल प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए इस्तेमाल विभिन्न तरीकों को समझाओ।
- (ii) 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 बताएं।
- (iii) बिक्री कोटा के उद्देश्य क्या हैं ? संक्षेप में कोटा के दो प्रकार की व्याख्या करें।