



Series EFGHE/C



Set-4



प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code

355

रोल नं.

Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

## विक्रय कला SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 19 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 24 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 19 printed pages.
- Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 24 questions.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.



### सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्डों में 24 प्रश्न हैं : खण्ड क और खण्ड ख ।
- (iii) खण्ड क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं, जबकि खण्ड ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।
- (iv) दिए गए  $(6 + 18) = 24$  प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में  $(6 + 11) = 17$  प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (v) किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।
- (vi) **खण्ड क :** वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :
  - (a) इस खण्ड में 6 प्रश्न हैं ।
  - (b) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।
  - (c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
  - (d) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।
- (vii) **खण्ड ख :** विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :
  - (a) इस खण्ड में 18 प्रश्न हैं ।
  - (b) उम्मीदवार को 11 प्रश्न करने हैं ।
  - (c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
  - (d) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।

### खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

(30 अंक)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  $4 \times 1 = 4$ 
  - (i) किसी सेल में सूत्र चिपकाने के लिए उपयोग की जाने वाली शॉर्टकट कुंजी है
    - (a) Ctrl + C
    - (b) Ctrl + V
    - (c) Ctrl + P
    - (d) Ctrl + X



**General Instructions :**

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper consists of **24** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.
- (iii) **Section A** has Objective Type questions, whereas **Section B** contains Subjective type questions.
- (iv) Out of the given  $(6 + 18) = 24$  questions, a candidate has to answer  $(6 + 11) = 17$  questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.
- (v) All questions of a particular section must be attempted in the correct order.
- (vi) **Section A : Objective Type Questions (30 marks) :**
  - (a) This section has **6** questions.
  - (b) There is no negative marking.
  - (c) Do as per the instructions given.
  - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.
- (vii) **Section B : Subjective Type Questions (30 marks) :**
  - (a) This section has **18** questions.
  - (b) A candidate has to do **11** questions.
  - (c) Do as per the instructions given.
  - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.

**Section A**

**(Objective Type Questions)**

**(30 Marks)**

1. Answer any **4** questions out of the given **6** questions on Employability Skills.  $4 \times 1 = 4$
- (i) The shortcut key used to paste a formula in a cell is
    - (a) Ctrl + C
    - (b) Ctrl + V
    - (c) Ctrl + P
    - (d) Ctrl + X



- (ii) \_\_\_\_\_ व्यक्तित्व विकार वाले लोगों में आत्म-मूल्य की भावना की कमी होती है, और इस प्रकार वे खालीपन की भावनाओं और परित्याग के भय का अनुभव करते हैं ।
- (a) पैरानॉयड  
(b) स्किज़ोइड  
(c) सीमारेखा  
(d) जुनूनी
- (iii) \_\_\_\_\_ के अनुसार, उद्यमी संसाधनों, श्रम, सामग्री और अन्य संपत्तियों को लाभ कमाने के संयोजनों में लाता है ।
- (a) अर्थशास्त्री  
(b) समाजशास्त्री  
(c) मनोवैज्ञानिक  
(d) प्रबंधन गुरु
- (iv) SMART में अक्षर T का अर्थ \_\_\_\_\_ है ।
- (a) Team spirit (टीम भावना)  
(b) Timely  
(c) Target  
(d) Task
- (v) निम्नलिखित में से किस बार में कमांड के लिए त्वरित पहुँच प्रदान करने के लिए आइकन होते हैं जैसे कि नया, खुला, आदि ?
- (a) मेनू बार  
(b) शीर्षक बार  
(c) मानक बार  
(d) सूत्र बार
- (vi) एक उद्यमी जो एक व्यवसाय शुरू करता है, उसका पोषण करता है और उसे आत्मनिर्भरता के बिन्दु तक पहुँचाता है उसे \_\_\_\_\_ कहते हैं ।
- (a) तकनीकी उद्यमी  
(b) पेशेवर उद्यमी  
(c) कृषि उद्यमी  
(d) पहली पीढ़ी उद्यमी



- (ii) People with \_\_\_\_\_ personality disorder lack a sense of self-worth, and thus, experience feelings of emptiness and fear of abandonment.
- (a) Paranoid
  - (b) Schizoid
  - (c) Borderline
  - (d) Obsessive
- (iii) According to \_\_\_\_\_, an entrepreneur brings in resources, labour, material and other assets into profit-making combinations.
- (a) Economists
  - (b) Sociologists
  - (c) Psychologists
  - (d) Management gurus
- (iv) The letter 'T' stands for \_\_\_\_\_ in acronym SMART.
- (a) Team spirit
  - (b) Timely
  - (c) Target
  - (d) Task
- (v) Which of the following bar contains icons to provide quick access to commands such as new, open, etc. ?
- (a) Menu bar
  - (b) Title bar
  - (c) Standard bar
  - (d) Formula bar
- (vi) An entrepreneur who starts a business, nurtures it and makes it reach a point of self-sustenance is known as \_\_\_\_\_.
- (a) Technical Entrepreneur
  - (b) Professional Entrepreneur
  - (c) Agricultural Entrepreneur
  - (d) First Generation Entrepreneur



2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 5×1=5
- (i) बिक्री संगठन के उस प्रकार का नाम बताइए जो भौगोलिक बिक्री संगठन के रूप में भी जाना जाता है ।
- (ii) \_\_\_\_\_ खुदरा प्रारूप रद्द किए गए ऑर्डर के सामान बेचता है ।
- (a) फैक्टरी आउटलेट  
(b) विशेषता स्टोर  
(c) सुविधा स्टोर  
(d) डिपार्टमेंटल स्टोर
- (iii) \_\_\_\_\_, डिपार्टमेंटल स्टोर्स का उदाहरण है ।
- (a) वॉलमार्ट  
(b) लाइफस्टाइल  
(c) इन एंड आउट स्टोर  
(d) क्रॉसवर्ड
- (iv) अभिप्रेरण के किन्हीं दो चरणों का उल्लेख कीजिए ।
- (v) बिक्री सहायक व्यक्तियों और बिक्री प्रशिक्षुओं को भुगतान करने के लिए मुआवजे की कौन-सी योजना सबसे उपयुक्त है ?
- (a) इकाई मज़दूरी प्रणाली  
(b) समय मज़दूरी प्रणाली  
(c) सीधी वेतन क्षतिपूर्ति योजना  
(d) विभक्तीय मज़दूरी प्रणाली
- (vi) बिक्री क्षेत्र विभिन्न बाजारों की सेवा करने में प्रबंधन को, कम्पनियों की \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ समझने में सहायता करते हैं ।
- (a) वस्तुएँ, सेवाएँ  
(b) लाभ, हानि  
(c) ताकत, कमजोरी  
(d) विक्रेता, ग्राहक
- (vi) बिक्री संगठन के उस प्रकार की पहचान कीजिए, जो फर्म के विभिन्न ग्राहकों के आधार पर तैयार किया जाता है ।



2. Answer any 5 out of the given 7 questions.

5×1=5

- (i) Name the type of sales organization that is also known as Geographical Sales Organization.
- (ii) The \_\_\_\_\_ retail format sells cancelled order goods.
- (a) Factory Outlet
  - (b) Speciality Stores
  - (c) Convenience Stores
  - (d) Departmental Stores
- (iii) \_\_\_\_\_ is an example of 'Departmental Store'.
- (a) Walmart
  - (b) Lifestyle
  - (c) In & Out Store
  - (d) Crossword
- (iv) State any two stages of motivation.
- (v) Which method of Compensation Plan is most suitable for paying sales-support personnel and sales trainees ?
- (a) Piece wage system
  - (b) Time wage system
  - (c) Straight salary compensation
  - (d) Differential wage system
- (vi) The sales territories aid the management in understanding the company's \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_ in serving different markets.
- (a) Goods, Services
  - (b) Profit, Loss
  - (c) Strength, Weakness
  - (d) Salespeople, Customers
- (vii) Identify the type of sales organisation, that is designed on the basis of various customers served by the firm.



3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

6×1=6

- (i) FMCG का पूर्ण रूप क्या है ?
- (ii) निम्नलिखित में से वह स्टोर पहचानें जिनका स्पष्ट परिभाषित लक्ष्य बाज़ार होता है :
  - (a) विशेषता स्टोर
  - (b) सुपरमार्केट
  - (c) हाइपरमार्केट
  - (d) डिस्काउंट स्टोर
- (iii) भौगोलिक इकाई के एबीसी विश्लेषण में 'ए' का क्या अर्थ है ?
  - (a) ऑलवेज़
  - (b) एनीवे
  - (c) एनीवेयर
  - (d) एनीवन
- (iv) गैर-स्टोर आधारित खुदरा बिक्री के दो उदाहरण दीजिए ।
- (v) ज़पतक इन्डस्ट्रीज़ (Zaptak Industries), बिक्री प्रबंधक रमेश को मुफ्त कार सेवा और मुफ्त घर प्रदान करती है । कम्पनी द्वारा प्रयोग किए जा रहे गैर-वित्तीय मुआवजे का नाम बताइए ।
- (vi) सुविधा स्टोर का सही माप चुनिए :
  - (a) 300 वर्ग फुट
  - (b) 500 वर्ग फुट
  - (c) 800 वर्ग फुट
  - (d) 900 वर्ग फुट
- (vii) बिक्री क्षेत्र के आकार की पहचान कीजिए जो औद्योगिक वस्तुओं के लिए सबसे उपयुक्त है ।
  - (a) वृत्त (Circle)
  - (b) वेज (Wedge)
  - (c) हॉपस्कॉच (Hopscotch)
  - (d) तिपतिया घास का पत्ता (Clover-leaf)



**3.** Answer any **6** out of the given **7** questions.

$6 \times 1 = 6$

- (i) What is the full form of FMCG ?
- (ii) Identify from the following, stores that have a clear defined target market :
  - (a) Speciality stores
  - (b) Supermarkets
  - (c) Hypermarkets
  - (d) Discount stores
- (iii) What does 'A' stand for in the ABC Analysis of Geographic unit ?
  - (a) Always
  - (b) Anyway
  - (c) Anywhere
  - (d) Anyone
- (iv) Give two examples of non-store based retailing.
- (v) Zaptak Industries provides free car service and rent-free house to Ramesh, the sales manager of the company. Name the non-financial compensation reward being used by the company.
- (vi) Choose the right size for a convenience store :
  - (a) 300 sq. feet
  - (b) 500 sq. feet
  - (c) 800 sq. feet
  - (d) 900 sq. feet
- (vii) Identify the shape of the sales territory that is most suitable for Industrial Goods.
  - (a) Circle
  - (b) Wedge
  - (c) Hopscotch
  - (d) Clover-leaf



4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) \_\_\_\_\_ बिक्री संगठन के प्रबंधक को केवल सीमित कौशल का विशेषज्ञ होना चाहिए ।
- (a) कार्यात्मक  
(b) समिति  
(c) व्यापार  
(d) उत्पाद
- (ii) भौगोलिक क्षेत्र की बिक्री क्षमता का अनुमान लगाने के लिए किन कारकों पर विचार किया जाता है ?
- (iii) प्रौद्योगिक और प्वाइंट-ऑफ-सेल प्रणाली के विकास ने खुदरा विक्रेताओं के लिए \_\_\_\_\_ के काम को सुव्यवस्थित किया है ।
- (a) उत्पाद प्रदर्शन  
(b) उत्पाद तैयार करने  
(c) स्टॉक प्रबंधन  
(d) रजिस्टर बनाने
- (iv) आप किस खुदरा क्षेत्र के तहत “मॉम और पॉप” की दुकानों को वर्गीकृत करेंगे ?
- (a) संगठित  
(b) असंगठित  
(c) सरकारी  
(d) निजी
- (v) बिक्री क्षेत्र की स्थापना करते समय, नियंत्रण इकाइयों का चयन करने के पश्चात बिक्री प्रबंधक द्वारा कौन-सा कदम उठाया जाता है ?
- (vi) वर्तमान व्यय योग्य आय का तीसरा आयाम \_\_\_\_\_ है ।
- (a) वेतन  
(b) कमीशन  
(c) प्रोत्साहन  
(d) बोनस



4. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) Under \_\_\_\_\_ sales organisation, manager needs to be an expert only in limited skills.
- (a) Functional
  - (b) Committee
  - (c) Trade
  - (d) Product
- (ii) What factors are considered for estimating sales potential of a geographical area ?
- (iii) The development in Technology and Point-of-Sale systems have streamlined the work of \_\_\_\_\_ for retailers.
- (a) Product Display
  - (b) Product Preparation
  - (c) Performing Inventory
  - (d) Maintaining Register
- (iv) Under which retail sector would you categorise the 'Mom-and-Pop' shops ?
- (a) Organised
  - (b) Unorganised
  - (c) Government
  - (d) Private
- (v) Which step is undertaken by a sales manager after selecting control units, while setting up a sales territory ?
- (vi) The third dimension of current spendable income is \_\_\_\_\_.
- (a) Salary
  - (b) Commission
  - (c) Incentive
  - (d) Bonus



5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) ऐसे दो देशों के नाम बताइए जिनके बाज़ारों में असंगठित खुदरा बिक्री का दबदबा है ।
- (ii) समिति बिक्री संगठन में, कौन योजनाओंको लागू करता है ?
- (a) बिक्री कर्मी
- (b) बिक्री प्रबंधक
- (c) अध्यक्ष – बिक्री क्षेत्र
- (d) उपाध्यक्ष – बिक्री क्षेत्र
- (iii) बिक्री क्षेत्र का प्रबंधन करते समय बिक्री विक्रेता की नौकरी में प्रमुख गतिविधि की पहचान कीजिए ।
- (a) ग्राहकों से बातचीत करना
- (b) कार्य का मार्ग निर्धारित करना
- (c) ग्राहकों को यकीन दिलाना
- (d) आपत्तियों पर कार्रवाई
- (iv) एक विक्रेता को दिए गए 'व्यक्तिगत विकास के अवसर' के दो उदाहरण दीजिए ।
- (v) एक ऑटोमोबाइल कम्पनी, कारों का निर्माण करने वाली बिक्री संगठन की किस प्रकार की संरचना को अपनाएगी ?
- (a) बड़ा
- (b) छोटा
- (c) जटिल
- (d) तल पर सपाट
- (vi) निम्नलिखित में से कौन-सी जिम्मेदारी फ़िल्ड सेल्स प्रतिनिधि की *नहीं* होती है ?
- (a) रोड शो
- (b) संभावित उपभोक्ताओं के साथ संचार
- (c) डोर-टू-डोर विज़िट
- (d) अलमारियों का पुनर्भरण



5. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) Name two countries whose markets are dominated by unorganised retailing.
- (ii) In Committee Sales Organization, who implements the plans ?
  - (a) Salesperson
  - (b) Sales Manager
  - (c) President – Sales field
  - (d) Vice President – Sales field
- (iii) Identify the key activity in the job of field salesperson while managing the sales territory.
  - (a) Interacting with customers
  - (b) Scheduling their route (way)
  - (c) Convincing customers
  - (d) Handling objectives
- (iv) Give two examples of ‘opportunity for personal growth’ offered to a salesperson.
- (v) What type of structure of sales organization would an automobile company, manufacturing cars adopt ?
  - (a) Large
  - (b) Small
  - (c) Complex
  - (d) Flat at bottom
- (vi) Identify from the following, what is **not** a responsibility of a field salesperson ?
  - (a) Roadshow
  - (b) Communicating with prospects
  - (c) Door-to-door visits
  - (d) Restocking of shelves



6. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) उस बिक्री संगठन का नाम बताइए जिसमें अध्यक्ष-बिक्री विशेषज्ञ कर्मचारियों से सलाह लेता है ।
- (a) लाइन  
(b) लाइन तथा स्टाफ  
(c) कमेटी  
(d) कार्यात्मक
- (ii) फील्ड सेल्स कर्मियों की किन्हीं दो पूर्व-आवश्यकताओं की सूची बनाइए ।
- (iii) उस क्षतिपूर्ति योजना की पहचान कीजिए जो महत्वपूर्ण बिक्री बल को पुरस्कृत करने के लिए प्रोत्साहन, नियंत्रण और पर्याप्त लचीलेपन का संतुलन प्रदान करती है ।
- (a) सीधा वेतन  
(b) सीधा कमीशन  
(c) प्रदर्शन बोनस  
(d) वेतन तथा प्रोत्साहन योजना
- (iv) बिक्री संगठन के मुख्य उद्देश्य का उल्लेख कीजिए ।
- (v) बिक्री करने वाले लोगों को भुगतान करने के लिए सबसे लोकप्रिय और व्यापक रूप से उपयोग किया जाने वाला 'कमीशन आधार' क्या है ?
- (vi) जब एक बिक्री व्यक्ति को वेतन, मान्यता, पुरस्कार, भत्तों, आदि जैसे पुरस्कारों के माध्यम से प्रेरित किया जाता है, तो इसे \_\_\_\_\_ प्रेरणा कहा जाता है ।
- (a) मूलभूत  
(b) बाहरी  
(c) शारीरिक  
(d) मनोवैज्ञानिक



**6.** Answer any **5** out of the given **6** questions.

$5 \times 1 = 5$

- (i) Name the type of sales organization in which the President-Sales takes advice from staff of specialists.
- (a) Line
  - (b) Line and Staff
  - (c) Committee
  - (d) Functional
- (ii) List out two prerequisites of field sales personnel.
- (iii) Identify the Compensation Plan, that offers a balance of incentive, control and enough flexibility to reward important salesforce.
- (a) Straight salary
  - (b) Straight commission
  - (c) Performance bonus
  - (d) Salary-plus-Incentive plan
- (iv) State the main objective of a Sales Organization.
- (v) What is the most popular and widely used 'Commission base' to make payment to salespeople ?
- (vi) When a salesperson is motivated through rewards such as pay, formal recognition, awards, perks, etc., it is referred to as \_\_\_\_\_ motivation.
- (a) Intrinsic
  - (b) Extrinsic
  - (c) Physiological
  - (d) Psychological



**खण्ड-ख**

**(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)**

**(30 अंक)**

रोज़गार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।

3×2=6

7. आत्म-प्रेरणा के महत्त्व का उल्लेख कीजिए ।
8. स्टार्टअप से आप क्या समझते हैं ?
9. उद्यमिता की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।
10. स्प्रेडशीट के निम्नलिखित घटकों को समझाइए :
  - (a) पंक्ति
  - (b) कार्यपत्रक
11. संक्षेप में व्यक्तित्व विशेषता 'कर्तव्य-निष्ठा' की व्याख्या कीजिए ।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । 3×2=6

12. सीधे वेतन मुआवजा योजना के दो लाभ बताइए ।
13. “बिक्री संगठन उत्पादों के वितरण में दोहरी भूमिका निभाते हैं ।” व्याख्या कीजिए ।
14. मार्ग का अनुकूलन एक फील्ड विक्रेता की कैसे मदद कर सकता है ?
15. संगठित और असंगठित खुदरा बिक्री के बीच अन्तर स्पष्ट कीजिए ।
16. एक प्रेरित विक्रेता की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए ।

2×3=6

17. प्रेरणा के विभिन्न आयामों की व्याख्या कीजिए ।
18. विक्रय कला का क्या अर्थ है ?
19. “बिक्री संगठन लाभ कमाने की सुविधा प्रदान करते हैं ।” कथन के आलोक में, बिक्री संगठन के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं पर चर्चा कीजिए ।



**Section B**  
**(Subjective Type Questions)**

**(30 Marks)**

*Answer any 3 questions out of the given 5 questions on Employability Skills.*

*Answer each question in 20 – 30 words each.*

*3×2=6*

7. State the importance of Self-Motivation.
8. What do you mean by a Startup ?
9. State any two characteristics of Entrepreneurship.
10. Explain the following components of a spreadsheet :
  - (a) Row
  - (b) Worksheet

11. Briefly explain the personality trait – ‘Conscientiousness’.

*Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.*

*3×2=6*

12. State two advantages of Straight Salary Compensation Plan.
13. “The Sales Organisation plays a dual role in distribution of products.” Explain.
14. How can optimisation of route help a field salesperson ?
15. Distinguish between Organised and Unorganised Retailing.
16. State any two characteristics of a motivated salesperson.

*Answer any 2 out of the given 3 questions in 50 – 80 words each.*

*2×3=6*

17. Explain the various dimensions of motivation.
18. What is meant by salesmanship ?
19. “Sales Organisations facilitate earning profits.” In light of the statement, discuss any three points of importance of a Sales Organisation.



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।

3×4=12

20. न्यूमेक्स लिमिटेड खिलौनों का उत्पादन करने वाली विनिर्माण कंपनी है । श्रेया उपाध्यक्ष-बिक्री है और उनके अधीनस्थ रोहित और आमिर उत्तर और दक्षिण क्षेत्रों में बिक्री संभालते हैं । श्रेया इस्तीफा देना चाहती है क्योंकि वह अपने अधीनस्थों को अध्यक्ष-बिक्री की मंजूरी के बिना कोई आदेश/निर्देश नहीं दे सकती । इसका कारण है कि कंपनी में सभी निर्णय लेने की शक्तियाँ सिर्फ अध्यक्ष-बिक्री के पास हैं ।
- (a) न्यूमेक्स लिमिटेड द्वारा अपनाए गए बिक्री संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए ।
- (b) (a) में पहचाने गए बिक्री संगठन के किन्हीं तीन लाभों और हानियों का उल्लेख कीजिए ।
21. बिक्री क्षेत्र को डिज़ाइन करते समय बिक्री प्रबंधक द्वारा बेहतर बाज़ार कवरेज के लिए व्यापक रूप से उपयोग किए जाने वाले क्षेत्र के आकारों को संक्षेप में समझाइए ।
22. “स्टोर में एक खुदरा उत्पाद प्रदर्शनकर्ता उत्पादों को प्रदर्शित करने और बिक्री उत्पन्न/बढ़ाने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है ।” खुदरा स्टोर प्रदर्शनकर्ता की किन्हीं चार प्रमुख जिम्मेदारियों को संक्षेप में समझाइए ।
23. ‘स्वयं लिमिटेड’ के मार्केटिंग मैनेजर श्री आयुष ने अपनी बिक्री टीम को हर महीने 10,000 जूट बैग बेचने का आदेश दिया । पहले महीने के अंत में पाया कि कर्मचारी निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए प्रतिबद्ध नहीं थे । इसलिए कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए उन्होंने घोषणा की कि हर महीने के अंत में अपना लक्ष्य पूरा करने वाले प्रत्येक कर्मचारी को प्रशंसा पत्र प्रदान किया जाएगा तथा 2 महीने के लिए जिम की सदस्यता उस कर्मचारी को प्रदान की जाएगी जो सबसे ज्यादा जूट बैग बेचेगा ।
- उपर्युक्त पंक्तियों में चर्चित, गैर-मुआवजा पुरस्कारों को पहचानें और उनकी व्याख्या कीजिए ।
24. वीरा लिमिटेड की बिक्री प्रबंधक सृष्टि को बाज़ार की बदलती परिस्थितियों के अनुसार बिक्री क्षेत्रों को संशोधित करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है । पहला चरण पूरा करने के बाद सृष्टि फंस गई और उसे नहीं पता कि अगला कदम क्या होगा । सृष्टि को सलाह दीजिए और बिक्री क्षेत्र को संशोधित करने की प्रक्रिया के अगले चरणों की व्याख्या कीजिए ।



Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.

$3 \times 4 = 12$

- 20.** Numex Ltd. is a manufacturing concern, engaged in production of toys. Shreya is the Vice President-Sales and has subordinates Rohit and Amir, the sales managers handling sales in North and South zones respectively. Shreya wants to resign because she cannot give any orders/instructions to her subordinates without the approval of President-Sales as well as all the decision-making powers are vested only with the President-Sales in the company.
- (a) Identify the type of Sales Organisation adopted by Numex Ltd.
- (b) State any three advantages and disadvantages of the Sales Organisation identified in (a).
- 21.** Discuss briefly the widely used territory shapes for better market coverage by the sales manager while designing a sales territory.
- 22.** “A retail in-store product demonstrator plays an important role in showcasing and displaying the products and engaging with customers to generate sales.” Discuss briefly any four key responsibilities of a retail in-store demonstrator.
- 23.** Mr. Ayush, the marketing manager of ‘Swayam Ltd.’, directed his sales team to sell 10,000 jute bags every month. At the end of the first month it was observed that the employees were not committed to achieve the target assigned. Therefore, to motivate the employees he announced that at the end of every month a certificate of appreciation will be awarded to each employee who accomplished their target, and a gym membership for 2 months will be awarded to the employee who sold the maximum number of jute bags.
- Identify and explain the non-compensation rewards highlighted in the above lines.
- 24.** Srishti, the sales manager of Veera Ltd., has been assigned the responsibility of revising the sales territory, according to the changing market conditions. After completing the first step, Srishti got stuck and does not know what would be the next step. Advise Srishti and explain the subsequent steps in the procedure of revising sales territory.