

This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.

9943

B.A. (Programme) / III B

(L)

**ADVERTISING AND SALES PROMOTION AND
MANAGEMENT**

Paper III – Sales Management

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

Note : Answers may be written *either* in English or in Hindi, but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी : इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

Answer all questions.

All questions carry equal marks.

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. Explain any three of the following statements briefly : **3 × 5 = 15**
 - (a) "Salesmen are born and not made".
Comment on this statement.

- (b) "Is aggressiveness an asset or a liability", explain it with regard to personal selling ?
- (c) "The majority of sales representatives require encouragement and financial incentives to work at their best level. This is especially true of field selling." Do you agree ? Give reasons.
- (d) Explain the iceberg or "80-20" sales principle ?

निम्नलिखित कथनों में से किन्हीं तीन को स्पष्ट कीजिए :

- (क) "बिक्रीकर्ता जन्मना होते हैं, बनाए नहीं जाते ।" इस कथन पर टिप्पणी कीजिए ।
- (ख) "आक्रामकता आस्ति है या देयता" व्यक्तिगत बिक्री के संबंध में स्पष्ट कीजिए ।
- (ग) "अधिसंख्य विक्रय प्रतिनिधियों को अपने सर्वोत्तम स्तर पर काम करने के लिए प्रोत्साहन और वित्तीय प्रेरकों की आवश्यकता होती है । यह विशेषकर क्षेत्र बिक्री के लिए सत्य है ।" क्या आप इससे सहमत हैं ? तर्क दीजिए ।
- (घ) "आइसबर्ग अथवा 80-20" विक्रय सिद्धांत को स्पष्ट कीजिए ।

2. (a) What is sales force management ? List the activities involved in sales force management ? 8
- (b) What are the various sources of recruitment of sales force ? 7
- (क) बिक्री बल प्रबंधन क्या हैं ? बिक्री बल प्रबंधन में शामिल क्रियाओं को सूचीबद्ध कीजिए ।
- (ख) बिक्री बल की भर्ती के विभिन्न स्रोत क्या हैं ?
- OR/अथवा**
- (a) List down the advantages and disadvantages of selling as a career ? 6
- (b) What are buying motives and their uses in personal selling ? Also explain Maslow's Theory of need hierarchy ? 9

- (क) जीवनवृत्ति के तौर पर विक्रय के लाभों और हानियों को सूचीबद्ध कीजिए ।
- (ख) क्रय प्रयोजन क्या है और व्यक्तिगत विक्रय में इनके क्या उपयोग हैं ? मैसलों के आवश्यकता अधिक्रम सिद्धांत को भी स्पष्ट कीजिए ।
3. (a) Write the quantitative and qualitative performance standards for evaluating and supervising sales force performance. 9
- (b) Explain the various methods that can be adopted by a salesperson in the "Approach" stage of personal selling process ? 6
- (क) बिक्री बल निष्पादन के मूल्यांकन और निरीक्षण के मात्रात्मक और गुणात्मक निष्पादन मानकों के बारे में लिखिए ।
- (ख) व्यक्तिगत बिक्री प्रक्रिया के 'संपर्क स्थापन' चरण में बिक्रीकर्ता द्वारा अपनाई जा सकने वाली विभिन्न पद्धतियों को स्पष्ट कीजिए ।
- OR/अथवा**
- (a) Why do prospects raise objections ? Discuss briefly the various types of objections raised by them ? 6
- (b) Discuss the procedure commonly adopted for selection of sales personnel ? 9
- (क) ग्राहक आपत्तियाँ क्यों करते हैं ? उनके द्वारा की गई विभिन्न प्रकार की आपत्तियों का विवेचन कीजिए ।
- (ख) बिक्री कार्मिक के चयन के लिए सामान्यतः अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन कीजिए ।
4. (a) What is a Sales budget ? What is the purpose of preparing a sales budget ? Also mention the methods of sales budgeting ? 9
- (b) Explain the meaning and objectives of forming sales territories ? What are the common shapes used for designing territories ? 6

- (क) बिक्री बजट क्या है ? बिक्री बजट तैयार करने का क्या प्रयोजन है ? बिक्री बजटन की विधियों का भी उल्लेख कीजिए ।
- (ख) विक्रय क्षेत्र निर्माण का अर्थ और उद्देश्य स्पष्ट कीजिए । क्षेत्रों के अभिकल्पन के लिए प्रयुक्त सामान्य रूप क्या हैं ?

OR/अथवा

- (a) Mention the types of compensation plans available for salesman ? 9
- (b) What is a 'sales presentation' ? If you are a sales representative for an electronic dish washer, what guidelines you will keep into account for designing an effective sales presentation ? 6
- (क) बिक्रीकर्ता के लिए उपलब्ध प्रतिकर योजनाओं के प्रकारों का उल्लेख कीजिए ।
- (ख) 'बिक्री प्रस्तुति' क्या है ? यदि आप इलेक्ट्रॉनिक डिशवाशर के लिए बिक्री प्रतिनिधि हैं तो प्रभावी बिक्री प्रस्तुति के अभिकल्पन के लिए कौन से दिशा निर्देश ध्यान में रखेंगे ?

5. Write short notes on any two of the following : 15

- (a) Relationship between sales potential sales forecast and sales quota.
- (b) ACMEE model of training.
- (c) Missionary Selling.
- (d) Sales Quotas.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (क) विक्रय संभाव्यता, विक्रय पूर्वानुमान और विक्रय नियतांश में संबंध
- (ख) प्रशिक्षण का ACMEE मॉडल
- (ग) प्रचार, विक्रय
- (घ) विक्रय नियतांश