SET-4

Series BVM

कोड नं.
Code No. 308

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, 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 **8** printed pages.
- Code number 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 **33** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question 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.

विक्रय कला

SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 60*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 60*

सामान्य निर्देश :

(i) इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल है जिसमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है ।

(ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **2** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **3** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **5** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

(i) *This question paper contains* ***33*** *questions out of which the candidate needs to attempt only* ***25*** *questions.*

(ii) *Question paper is divided into two sections.*

SECTION A

- *Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total* ***12*** *questions of* ***1*** *mark each. Answer* ***any 10*** *questions.*
- *Very short answer type questions : contains total* ***7*** *questions of* ***2*** *marks each. Answer* ***any 5*** *questions.*
- *Short answer type questions : contains total* ***7*** *questions of* ***3*** *marks each. Answer* ***any 5*** *questions.*

SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total ***7*** *questions of* ***5*** *marks each. Answer* ***any 5*** *questions.*

खण्ड अ

SECTION A

किन्हीं दस *प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *1×10=10*

Attempt ***any ten*** *questions.*

1. फुटकर में, आदेश का आकार छोटा परन्तु ___________ होता है ।

(क) नियमित (ख) संगत

(ग) अनियमित (घ) अत्यधिक

In Retail, order sizes tend to be small but

(a) Regular (b) Consistent

(c) Occasional (d) Many

2. एक फ्रेंचाइज़ी, फ्रेंचाइज़र के उत्पादों का विक्रय ___________ करता है ।

(क) नियमित रूप से (ख) अनन्य रूप से

(ग) कभी-कभी (घ) थोक रूप से

A franchisee sells a franchiser's products

(a) Regularly (b) Exclusively

(c) Occasionally (d) Wholesale

3. विक्रय प्रतियोगिताएँ ___________ अभिप्रेरणा प्रोग्राम हैं ।

(क) दीर्घावधि (ख) मध्यावधि

(ग) अल्पावधि (घ) उपर्युक्त सभी

Sales Contests are __________ incentive programmes.

(a) Long term (b) Medium term

(c) Short term (d) All of the above

4. विक्रय बल का कार्य विवरण कथन ___________ के लिए उपयोगी है ।

(क) भर्ती प्रक्रिया

(ख) चयन प्रक्रिया

(ग) विक्रय प्रशिक्षण

(घ) विक्रयकर्ताओं के मूल्यांकन

(ङ) उपर्युक्त सभी

Job description statement of salesforce is useful for

(a) Recruitment Process

(b) Selection Process

(c) Sales Training

(d) Evaluation of Salespeople

(e) All of the above

5. रेखा विक्रय संगठन संरचना सबसे अधिक __________ के लिए उचित है ।

(क) छोटे आकार के संगठनों (ख) मध्य आकार के संगठनों

(ग) बड़े आकार के संगठनों (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Line sales organization structure is most suitable for

(a) Small size organizations (b) Medium size organizations

(c) Large size organizations (d) None of the above

6. उपभोक्ता की जीवन-शैली में __________ के कारण परिवर्तन हो रहा है ।

(क) आवा-जाही (गतिशीलता) बढ़ने

(ख) प्रयोज्य आय में बढ़ोतरी

(ग) मीडिया खुलासा

(घ) अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय के बढ़ने

(ङ) उपर्युक्त सभी

The lifestyle of consumer is changing due to

(a) Increase in mobility

(b) Increase in disposable income

(c) Media exposure

(d) Increase in international business

(e) All of the above

7. स्नैपडील __________ में स्थापित एक ई-कॉमर्स कम्पनी है ।

(क) यू.एस.ए. (ख) यू.के.

(ग) जर्मनी (घ) भारत

Snapdeal is an E-commerce company based in

(a) U.S.A. (b) U.K.

(c) Germany (d) India

8. प्रभावी क्षेत्र डिज़ाइन तथा विक्रयकर्ताओं को क्षेत्रों का आबंटन का परिणाम होता है

(क) विक्रय बल के निष्पादन में सुधार

(ख) कम्पनी निष्पादन में सुधार

(ग) (क) तथा (ख) दोनों

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Effective territory design and allocation of salespeople to territories results in

(a) Improved salesforce performance

(b) Improved company performance

(c) Both (a) and (b)

(d) None of the above

9. कुछ सामान्य रूप से उपयोग किए जाने वाले अनुमार्गण तरीके हैं, सीधी रेखा, चिबिड्डी (हॉपस्कॉच), क्लोवरलीफ तथा निम्नलिखित में से एक :

(क) आयताकार (ख) वर्गाकार
(ग) वृत्ताकार (घ) षड्भुजाकार

Some of the commonly used routing patterns are straight line, hopscotch, cloverleaf and one of the following :

(a) Rectangular (b) Square
(c) Circular (d) Hexagonal

10. विक्रय कोटा __________ के लिए उपयुक्त नहीं हैं ।

(क) क्रेता बाज़ार (ख) विक्रेता बाज़ार
(ग) प्रतियोगी बाज़ार (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Sales quotas are not suitable in

(a) Buyers market (b) Sellers market
(c) Competitive market (d) None of the above

11. प्रभावी पारिश्रमिक योजना तैयार करने का प्रथम चरण है

(क) विशिष्ट उद्देश्यों का निर्धारण
(ख) वर्तमान कार्य विवरण का मूल्यांकन
(ग) वेतन अथवा पारिश्रमिक के स्तरों का निर्णय
(घ) अप्रत्यक्ष वेतन योजना का निर्णय

The first step in designing an effective compensation plan is

(a) Set up specific objectives
(b) Examine the existing job descriptions
(c) Decide levels of pay or compensation
(d) Decide indirect payment plan

12. विक्रयकर्ताओं को प्रेरित करना __________ के कारण महत्त्वपूर्ण है ।

(क) विपणन पर्यावरण में परिवर्तनों
(ख) परस्पर-विरोधी कम्पनी उद्देश्यों
(ग) विक्रय कार्य की बेजोड़ (विशिष्ट) प्रकृति
(घ) अलग-अलग प्रेरक पैकेज
(ङ) उपर्युक्त सभी

It is important to motivate salespeople due to

(a) Changes in marketing environment
(b) Conflicting company objectives
(c) Unique nature of the sales job
(d) Separate motivational package
(e) All of the above

किन्हीं पाँच *प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×5=10*

Attempt ***any five*** *questions.*

13. क्षेत्रीय विक्रय संगठन का क्या अर्थ है ?
What is meant by territorial sales organization ?

14. विक्रय संगठन के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए ।
State any three functions of sales organization.

15. रेखा विक्रय संगठन संरचना का क्या अर्थ है ?
What is meant by line sales organization structure ?

16. संगठित फुटकर व्यापार के रूप के लाभों की व्याख्या कीजिए ।
Explain the advantages of organized retail format.

17. 24 × 7 बैंगलूरु में एक बड़े आकार का स्थापित एकल फुटकर व्यापारी है । उसके सैकड़ों स्थानीय नागरिक नियमित ग्राहक हैं । हाल ही में इसी इलाके में दो बड़ी राष्ट्रीय फुटकर शृंखलाओं ने अपने सुपरमार्किट खोल दिए हैं । 24 × 7 का स्वामी होने के कारण आप क्या करेंगे और क्यों ?

24 × 7 is a large well established individual retailer in Bangalore. He has a regular clientele of hundreds of local citizens. Recently two major national retail chains have opened supermarkets in the same locality. Being an owner of the 24 × 7, what will you do and why ?

18. क्षेत्र का प्रबंध करने में कम्पनियों द्वारा सामना की जाने वाली किन्हीं दो प्रमुख समस्याओं पर प्रकाश डालिए ।
Highlight any two major problems faced by companies in managing the territory.

19. इलाका (क्षेत्र) विक्रय के लिए ध्यान में रखने योग्य शर्तों (स्थितियों) का उल्लेख कीजिए ।
State the pre-requisites to be considered in field selling.

किन्हीं पाँच *प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×5=15*

Attempt ***any five*** *questions.*

20. विक्रय प्रबंधक के लिए विक्रयकर्ताओं के लिए विक्रय कोटा निर्धारण क्यों आवश्यक है ?
Why is it important for a sales manager to set quotas for salespeople ?

21. विक्रयकला में अभिप्रेरणा का क्या महत्त्व है ?

What is the significance of motivation in salesmanship ?

22. ''यदि आप विक्रयकर्ता को ठीक वेतन देते हैं, तो आपको एक अच्छा प्रेरक विक्रयकर्ता मिल जाएगा ।'' टिप्पणी कीजिए ।

"If you pay a salesperson enough, you will have a well-motivated salesperson." Comment.

23. विक्रयकर्ताओं के व्यवहार के निर्देशन हेतु संगठनात्मक पुरस्कार कैसे महत्त्वपूर्ण हैं ताकि संगठनात्मक उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके ? समझाइए ।

Explain how organizational rewards are important to direct the behaviour of salespeople towards the attainment of organizational objectives.

24. बाह्य अभिप्रेरणा का क्या अर्थ है ? उदाहरणों की सहायता से समझाइए ।

What is meant by extrinsic motivation ? Explain with the help of examples.

25. क्षेत्र डिज़ाइन करने की कार्यविधि का वर्णन कीजिए ।

Describe the procedure for designing a territory.

26. भारत में फुटकर व्यापार के परिदृश्य को समझाइए ।

Explain the Retailing scenario in India.

खण्ड ब

SECTION B

किन्हीं पाँच *प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×5=25*

Attempt ***any five*** *questions.*

27. स्वचालित बिक्री (वेंडिंग) मशीन के लाभ तथा सीमाएँ क्या हैं ?

What are the benefits and limitations of automatic vending machines ?

28. सुपर मार्किट तथा हाइपर मार्किट में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

Differentiate between super market and hyper market.

29. यदि आप 100 विक्रयकर्ताओं वाली एक बड़ी बहुराष्ट्रीय कम्पनी के उपभोक्ता उत्पादों की एक महत्त्वपूर्ण व्यावसायिक इकाई के विक्रय प्रशिक्षक नियुक्त किए जाते हैं, तो आप उनकी विशेष प्रशिक्षण आवश्यकताओं का निर्णय कैसे करेंगे ?

If you are appointed as a sales trainer for a consumer products strategic business unit of a large multi-national company with 100 salespeople, how would you decide their specific training needs ?

30. लाइन तथा स्टाफ प्रकार के विक्रय संगठन के लाभों तथा हानियों को समझाइए ।

Explain the advantages and disadvantages of line and staff type sales organization.

31. विवेचना कीजिए कि एक विक्रयकर्ता का कार्य विक्रय आदेश प्राप्त करने के उपरान्त भी पूरा कैसे नहीं होता ।

Discuss why a salesperson's job is not over even after getting an order.

32. विक्रय मात्रा कोटा निर्धारण की विधियों पर प्रकाश डालिए ।

Highlight the methods for setting the sales volume quota.

33. विक्रयकर्ता के लिए 'पदोन्नति का अवसर' प्रेरक बल के रूप में क्यों माना जाता है ?

How is 'opportunity for promotion' considered as a motivational force to salesmen ?