Series : X4YZW

SET ~ 4

रोल नं.

Roll No.

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **355**

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 — *अधिकतम अंक : 60*

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

नोट / NOTE ~

(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।

Please check that this question paper contains **15** printed pages.

(II) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।

Please check that this question paper contains **24** questions.

(III) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।

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.

(IV) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**

Please write down the serial number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.

(V) 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।

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 candidates 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 ध्यानपूर्वक पढ़ें ।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न है जो कि **दो** खण्डों में विभाजित है - खण्ड-**क** और खण्ड-**ख** ।*

(iii) *खण्ड-**क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खण्ड-**ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न शामिल 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) *प्रत्येक विद्यार्थी को निर्देशानुसार **सभी** प्रश्न करना अनिवार्य है ।*

 (c) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*

 (d) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*

 (e) *प्रत्येक प्रश्न/खण्ड 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 ।*

खंड – क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिये । **4 × 1 = 4**

 (i) CNG में अक्षर N का अर्थ है : **1**

 (A) Normal (B) Neutral

 (C) Natural (D) Nuclear

 (ii) शब्द 'a', 'an' और 'the' ________ हैं । **1**

 (A) संज्ञा (Noun) (B) सर्वनाम (Pronouns)

 (C) एक शब्द वर्ग (Articles) (D) समुच्चय (Conjunctions)

~

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**, 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) *It is mandatory for every student to complete all the questions as per instructions.*

  (c) *There is no negative marking.*

  (d) *Do as per the instructions given.*

  (e) *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)

1. Answer any **4** out of the given **6** questions on Employability Skills. **4 × 1 = 4**

(i) The letter 'N' in CNG stands for : **1**

(A) Normal (B) Neutral

(C) Natural (D) Nuclear

(ii) The words 'a', 'an', and 'the' are ________. **1**

(A) Nouns (B) Pronouns

(C) Articles (D) Conjunctions

~

(iii) कठिन होने पर भी कुछ करने की क्षमता _______ कहलाता/कहलाती है । 1

(A) पहल
(B) आत्मविश्वास
(C) दृढ़ता
(D) योग्यता

(iv) ________ स्प्रेडशीट का घटक नहीं है । 1

(A) पंक्ति (Row)
(B) रेखा (Line)
(C) सेल (Cell)
(D) स्तम्भ (Column)

(v) परेशान, नाराज और निराश महसूस करने की स्थिति को ________ कहा जाता है । 1

(vi) निम्नलिखित में से कौन सा सक्रिय श्रवण में बाधा नहीं है ? 1

(A) शोरगुल वाला वातावरण
(B) ध्यान न देना
(C) आँखों से संपर्क का अभाव
(D) विकर्षणों को दूर करना

2. दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिये । **5 × 1 = 5**

(i) आंतरिक बिक्री आमतौर पर ________ पर केंद्रित होती है । 1

(A) उत्पाद निर्माण
(B) घर घर जाकर बिक्री
(C) फोन और ई-मेल के माध्यम से बिक्री
(D) प्रत्यक्ष आमने-सामने होकर बिक्री करने

(ii) बिक्री पूर्वानुमान ______ करने के लिये आवश्यक होता है । 1

(iii) श्री लक्ष्मण एक भेषज कंपनी स्थापित करने की योजना बना रहे हैं, उन्हें सलाह दीजिये कि उन्हें किस प्रकार का विक्रय संगठन अपनाना चाहिए । 1

(A) व्यापार बिक्री संगठन
(B) उत्पाद बिक्री संगठन
(C) संकर बिक्री संगठन
(D) कार्यात्मक बिक्री संगठन

(iv) खुदरा विक्रेताओं का पद आपूर्ति शृंखला के ______ पर है । 1

(A) प्रारंभिक बिंदु
(B) अंतिम बिंदु
(C) मध्य
(D) शुरुआत

(v) प्रेरणा एक ________ घटना है । 1

(A) सामाजिक
(B) सांस्कृतिक
(C) मनोवैज्ञानिक
(D) शारीरिक

~

(iii) The ability to do something even when it is difficult is _________. 1

(A) Initiative (B) Confidence

(C) Perseverance (D) Competency

(iv) _________ is not a component of a spreadsheet. 1

(A) Row (B) Line

(C) Cell (D) Column

(v) A state of feeling upset, annoyed and hopeless is referred as _______. 1

(vi) Which one of the following is not a barrier to active listening ? 1

(A) Noisy environment (B) Being unattentive

(C) Lack of eye contact (D) Removing distractions

2. Answer any **5** out of the given **7** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Inside selling typically focuses on __________. 1

(A) Product manufacturing

(B) Door to door visits

(C) Selling through phone and e-mails

(D) Direct face to face interaction

(ii) Sales forecasting is essential for _________. 1

(iii) Mr. Laxman is planning to establish a pharmaceutical company, advise him the type of sales organisation he should adopt. 1

(A) Trade type sales organisation

(B) Product sales organisation

(C) Hybrid sales organisation

(D) Functional sales organisation

(iv) The position of retailers is at the _________ of the supply chain. 1

(A) Starting point (B) End point

(C) Middle (D) Beginning

(v) Motivation is a _________ phenomenon. 1

(A) Social (B) Cultural

(C) Psychological (D) Physiological

~

(vi) समिति बिक्री संगठन में नियोजन का कार्यान्वयन ________ के द्वारा किया जाता है । 1

(A) अध्यक्ष-बिक्री पर्यवेक्षण
(B) उपाध्यक्ष – बिक्री पर्यवेक्षण
(C) अध्यक्ष-बिक्री क्षेत्र
(D) उपाध्यक्ष-बिक्री क्षेत्र

(vii) बिक्रीकर्त्ता द्वारा किए जाने वाले शारीरिक और मानसिक प्रयास की मात्रा ______ को इंगित करती है । 1

(A) इच्छा की तीव्रता
(B) उपलब्धि की भावना
(C) प्रयास और प्रतिबद्धता
(D) अंतर्निहित संतुष्टि

3. दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **6** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **$6 \times 1 = 6$**

(i) सुपरमार्केट का आकार ________ वर्ग फीट होता है । 1

(ii) ______ स्टोर को आसानी से 2–3 कर्मचारियों द्वारा संभाला जा सकता है । 1

(iii) विक्रय संगठन ________ के लिये महत्वपूर्ण हैं । 1

(A) उत्पाद का डिजाइन बनाने
(B) माल का वितरण सुनिश्चित करने
(C) उत्पाद का पैकेज बनाने
(D) स्टोर खोलने और बंद करने

(iv) निम्नलिखित में से क्षेत्रीय बिक्री कार्मिक की पूर्व-आवश्यकताओं की पहचान करें : 1

(A) गतिशीलता
(B) सटीकता
(C) दृढ़ता
(D) प्रेरणा

(v) वित्तीय मुआवजा योजना जिसका पालन करना कठिन और जटिल है – 1

(A) सीधा वेतन
(B) सीधा कमीशन
(C) प्रदर्शन बोनस
(D) संयोजन योजनाएँ

(vi) जो संगठन बड़े पैमाने पर उत्पादन करते हैं उनकी बिक्री संगठन संरचना ______ और ______ होती है । 1

(A) छोटी, सरल
(B) बड़ी, सरल
(C) छोटी, जटिल
(D) बड़ी, जटिल

(vii) विक्रय क्षेत्र स्थापित करने की प्रक्रिया में दूसरा चरण ______ है । 1

(A) खाता विश्लेषण करना
(B) कार्यभार विश्लेषण विकसित करना
(C) नियंत्रण इकाइयों को विक्रय क्षेत्र में संयोजित करना ।
(D) विक्रय व्यक्ति को विक्रय क्षेत्र सौंपना

~

(vi) The implementation of planning in committee sales organisation is done by ________. 1

(A) President – Sales Supervision

(B) Vice President – Sales Supervision

(C) President – Sales Field

(D) Vice President – Sales Field

(vii) The amount of physical and mental effort that the salesperson is ready to put forth indicates the ________. 1

(A) Intensity of desire (B) Sense of accomplishment

(C) Effort and commitment (D) Inherent satisfaction

3. Answer any **6** out of the given **7** questions. **$6 \times 1 = 6$**

(i) The size of supermarkets is ________ sq.ft. 1

(ii) The ________ stores can easily be handled by 2-3 employees. 1

(iii) Sales organisations are important for : 1

(A) Designing the product (B) Ensure distribution of goods

(C) Develop package of product (D) Open and close the stores

(iv) Identify pre-requisite of field sales personnel from following : 1

(A) Mobility (B) Accuracy

(C) Persistence (D) Motivation

(v) The financial compensation plan that is difficult and complicated to follow : 1

(A) Straight salary (B) Straight commission

(C) Performance bonus (D) Combination plans

(vi) The organisations that produce on large scale, have ________ and ________ sales organisation structure. 1

(A) small & simple (B) large & simple

(C) small & complex (D) large & complex

(vii) The 2^{nd} step in procedure for setting up a sales territory is – 1

(A) Undertaking account analysis

(B) Developing workload analysis

(C) Combining control units into sales territory

(D) Assigning sales territory to salesperson

~

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये। **5 × 1 = 5**

(i) फैक्ट्री आउटलेट को _________ नाम से भी जाना जाता है। **1**

(ii) ______ हाइपर मार्केट का उदाहरण है। **1**

(A) स्पेंसर्स (B) गोल्ड सूक

(C) वॉलमार्ट (D) किड्स केम्प

(iii) ________ वित्तीय मुआवजा पुरस्कार बिक्री प्रशिक्षुओं को मुआवजा देने के लिये सबसे उपयुक्त हैं। **1**

(A) सीधा वेतन (B) सीधा कमीशन

(C) प्रदर्शन बोनस (D) संयोजन योजनाएँ

(iv) जब बाजार में प्रतिस्पर्धा बहुत अधिक होती है, तो विक्रयकर्त्ता के लिये ________ कोटा तय कर दिया जाता है। **1**

(A) कम (B) उच्च

(C) मध्यम (D) औसत

(v) यदि फर्म के प्रबंधक ______ हैं, तो बड़ी और जटिल बिक्री संगठन संरचना अपनाई जाती है। **1**

(A) अक्षम और अप्रभावी (B) असंगठित और अकुशल

(C) सक्षम और प्रवर्तनशील (D) अशिक्षित और अप्रशिक्षित

(vi) कार्यभार विश्लेषण एक भौगोलिक इकाई को कवर करने के लिये बिक्री व्यक्ति द्वारा लिए गए ______ और ______ के आधार पर किया जाता है। **1**

5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये। **5 × 1 = 5**

(i) उस विक्रय संगठन का नाम बताइए, जो ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा और उनकी समस्याओं का समाधान करता है। **1**

(ii) ______ खुदरा स्टोर में माल की प्रस्तुति, ग्राहक सेवा और सूची नियंत्रण के लिये जिम्मेदार है। **1**

(A) समूह प्रबंधक (B) महाप्रबंधक

(C) विभाग प्रबंधक (D) बिक्री प्रबंधक

(iii) वह सामान्य पुरस्कार जो बिक्री लक्ष्य प्राप्त करने के लिये विक्रय व्यक्ति को नहीं दिया जाता – **1**

(A) वित्तीय पुरस्कार (B) गैर-वित्तीय पुरस्कार

(C) मुआवजा पुरस्कार (D) गैर-मुआवजा पुरस्कार

~

4. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Factory outlets are also known as ________. 1

(ii) ________ is an example of Hypermarkets. 1

(A) Spencer's (B) Gold Souk

(C) Walmart (D) Kids Kemp

(iii) The ________ financial compensation rewards are best suited for compensating sales trainees. 1

(A) Straight salary (B) Straight commission

(C) Performance bonus (D) Combination plans

(iv) When there is high competition in market, ________ sales quota is fixed for a salesperson. 1

(A) low (B) high

(C) moderate (D) average

(v) If the managers of the firm are ________, large and complex sales organisation structure is adopted. 1

(A) Inefficient and ineffective (B) Unorganized and unskilled

(C) Competent and innovative (D) Illiterate and untrained

(vi) The workload analysis is undertaken on the basis of ________ and ________ taken by the salesperson to cover a geographical unit. 1

5. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Name the sales organisation, that satisfies consumer needs and solves their problems. 1

(ii) The ________ is responsible for merchandise presentation, customer service and inventory control in a retail store. 1

(A) Group Manager (B) General Manager

(C) Department Manager (D) Sales Manager

(iii) The general rewards that are not given to salespersons for achieving sales targets are – 1

(A) Financial Rewards (B) Non-financial Rewards

(C) Compensation Rewards (D) Non-compensation Rewards

~

(iv) वे फर्में जो सुविधाजनक वस्तुएँ जैसे शीतल पेय, दूध, ब्रेड आदि का उत्पादन करती हैं, उनका बिक्री संगठन ढाँचा ______ होता है । 1

(A) छोटा (B) सरल

(C) बड़ा (D) छोटा और सरल

(v) ______ "वर्तमान व्यय योग्य आय" का तत्त्व नहीं है । 1

(A) बोनस (B) वेतन

(C) लाभांश (D) कमीशन

(vi) कोटा बिक्री इकाइयों और व्यक्तिगत बिक्री कर्मियों को सौंपे गए ______ उद्देश्य हैं । 1

(A) गुणात्मक (B) मात्रात्मक

(C) व्यापक (D) तकनीकी

6. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिये । **5 × 1 = 5**

(i) ज़ी (Zee) लिमिटेड के बिक्री प्रबंधक धीरेन हाइब्रिड बिक्री संगठन को चुनेंगे जब फर्म ______ है । 1

(ii) ______ आंतरिक खुदरा उत्पाद प्रदर्शक की प्राथमिक जिम्मेदारी नहीं है । 1

(iii) कार का मुफ्त उपयोग, सब्सिडी वाली जिम सदस्यता या लक्जरी अपार्टमेन्ट ______ के उदाहरण हैं । 1

(iv) कई उत्पाद लाइनों में काम करने वाली कंपनियाँ आमतौर पर ______ बिक्री मात्रा कोटा का उपयोग करती हैं । 1

(A) रुपया (B) इकाई

(C) बिंदु (D) लागत

(v) ______ उत्पाद के बारे में जानकारी के प्रसार के लिये जिम्मेदार हैं । 1

(A) विक्रयकर्त्ता (B) विक्रय प्रशिक्षु

(C) विक्रय प्रबंधक (D) विक्रय सहायताकर्मी

(vi) किसी क्षेत्र को कवर करते समय क्षेत्रीय विक्रय व्यक्ति की मुख्य गतिविधियाँ रूटिंग, योजना और ______ हैं । 1

(A) रिकॉर्डिंग (B) शेड्यूलिंग

(C) नियंत्रण (D) रूपांतरण

(iv) The firms that produces convenience goods like soft drinks, milk, bread etc., generally have _________ sales organisation structure. 1

(A) small (B) simple

(C) large (D) small & simple

(v) _________ is not an element of "Current Spendable Income". 1

(A) Bonus (B) Salary

(C) Dividend (D) Commission

(vi) Quotas are _________ objectives assigned to sales unit and individual sales personnel. 1

(A) Qualitative (B) Quantitative

(C) Comprehensive (D) Technical

6. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**

(i) Dhiren, the Sales Manager of Zee Ltd., will opt for Hybrid sales organisation when the firm is _______. 1

(ii) _________ is not the primary responsibility of retail in-store product demonstrator. 1

(iii) Free use of car, subsidized gym memberships or luxury apartment are examples of ________. 1

(iv) Companies dealing in many product lines generally use _________ sales volume quotas. 1

(A) Rupee (B) Unit

(C) Point (D) Cost

(v) The _________ are responsible for disseminating of information regarding products. 1

(A) Salesperson (B) Sales trainees

(C) Sales manager (D) Sales support personnel

(vi) The main activities of field salesperson while covering a territory are routing, planning and _________. 1

(A) recording (B) scheduling

(C) controlling (D) transforming

~

खंड – ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिये । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **20-30** शब्दों में दीजिए । **3 × 2 = 6**

7. सक्रिय श्रवण हमें किस प्रकार मदद करता है ? **2**

8. हरित नौकरियों के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । **2**

9. "किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व को दर्शाने वाले पाँच पैरामीटर 'बिग फाइव' कहलाते हैं ।" किन्हीं दो पैरामीटर की व्याख्या कीजिए । **2**

10. नियाज लिमिटेड के निदेशक हैरिस के पास अपने लैपटॉप पर सभी गोपनीय और रणनीतिक दस्तावेज़ और फाइलें हैं । एक आई टी विशेषज्ञ के रूप में उन्हें सभी डेटा की सुरक्षा करने के कदम बताएँ । **2**

11. एक सफल उद्यमी के निम्नलिखित गुणों की व्याख्या कीजिये : **2**
    (a) कड़ी मेहनत
    (b) निर्णय लेने की क्षमता

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) **20-30** शब्दों में दीजिये । **3 × 2 = 6**

12. बिक्री संगठन के कोई दो महत्व बताइए । **2**

13. प्रेरणा के पहले दो चरणों का उल्लेख कीजिए । **2**

14. बिक्री क्षेत्र स्थापित करने के किन्हीं दो कारणों की व्याख्या कीजिए । **2**

15. बाह्य प्रेरणा का क्या अर्थ है ? उदाहरण भी दीजिए । **2**

16. "आज का उपभोक्ता जानकार और माँग करने वाला है, उनकी जीवन-शैली भी बदल गई है ।" उनकी जीवन-शैली में परिवर्तन के लिये जिम्मेदार कारकों की सूची बनाइए । **2**

~

SECTION – B

(Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills. Answer each question in **20 – 30** words. **3 × 2 = 6**

7. How does active listening help us ? **2**

8. State any two benefits of Green jobs. **2**

9. The five parameters that describe an individual's personality are called 'Big-Five' factors. Explain any two parameters. **2**

10. Haris the Director of Niyaz Ltd., has all confidential and strategic documents and files on his laptop. As an IT expert, advise him steps to protect all this data. **2**

11. Explain the following qualities of a successful entrepreneur : **2**
    (a) Hard Work
    (b) Decision Making Ability

Answer any **3** out of the given **5** questions in **20-30** words each. **3 × 2 = 6**

12. State any two importance of Sales Organisation. **2**

13. Mention the first two stages of motivation. **2**

14. Explain any two reasons for establishing sales territories. **2**

15. What is meant by extrinsic motivation ? Give example also. **2**

16. "Today's consumer is knowledgeable and demanding, their lifestyle has also changed". List out the factors responsible for the change in their life-style. **2**

दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) **30-50** शब्दों में दीजिये । **2 × 3 = 6**

17. प्रादेशिक बिक्री संगठन के लाभ बताइए । **3**

18. संगठित और असंगठित खुदरा व्यापार के बीच अंतर बताइए । **3**

19. किसी संगठन द्वारा अपने विक्रयबल में उपलब्धि की भावना को बढ़ावा देने के लिये उठाए गए उपायों का उल्लेख करें । **3**

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) **50-80** शब्दों में दीजिए । **3 × 4 = 12**

20. रवि पिछले 10 वर्षों से अल्फा लिमिटेड में बिक्रीकर्त्ता के रूप में काम कर रहा है । इस अवधि में उसे कभी पदोन्नति नहीं मिली और न ही उसने कोई प्रशिक्षण कार्यक्रम लिया । उसने अब इस्तीफा देने का फैसला किया है क्योंकि उसका मानना है कि संगठन उसे कभी भी विकास और तरक्की का कोई अवसर नहीं देगा ।
    (a) रवि जिस प्रकार के विक्रय संगठन के साथ काम कर रहा है उसकी पहचान करें ।
    (b) ऊपर (a) में पहचाने गए विक्रय संगठन के 3 फायदे और 3 नुकसान बताएँ । **4**

21. स्टार लिमिटेड के बिक्री प्रबंधक अरुण को संगठनात्मक उद्देश्य को प्राप्त करने के लिये उचित बाजार कवरेज सुनिश्चित करना है । उन्हें व्यापक रूप से उपयोग किये जाने वाले क्षेत्र के आकार की सलाह दें, जो उन्हें कुशल और प्रभावी बाजार कवरेज में सहायता कर सकते हैं । **4**

22. "फील्ड सेल्स में बिक्री प्रतिनिधि द्वारा कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को बेचने के लिये संभावित ग्राहकों से आमने–सामने मिलना शामिल होता है ।" फील्ड सेल्स प्रतिनिधि की अन्य महत्वपूर्ण बिक्री गतिविधियों को संक्षेप में समझाइए । **4**

23. निखार लिमिटेड एक कॉस्मेटिक उत्पाद बनाने वाली कंपनी है । पिछले 2 वर्षों से कंपनी की बिक्री में गिरावट आ रही है, क्योंकि बिक्री कर्मियों द्वारा बिक्री के लिये उचित प्रयास नहीं किए जा रहे हैं । बिक्री बढ़ाने के लिये, बिक्री प्रबंधक ने प्रदर्शन आधारित मुआवजा योजना अपनाने का फैसला किया है ।
    (a) उस मुआवजा योजना की पहचान करें जिसे बिक्री प्रबंधक अपनाने की योजना बना रहा है ।
    (b) इस मुआवजा योजना के 3 लाभ और 3 हानियाँ बताएँ । **4**

24. राजेश 'रामा मेगा स्टोर' में खुदरा विक्रयकर्त्ता के रूप में काम करते हैं । अपने कर्तव्यों का पालन करते हुए वे उपभोक्ताओं के साथ बातचीत करते हैं और एक सुविधाकर्ता के रूप में भी कार्य करते हैं । एक सुविधाकर्ता के रूप में खुदरा विक्रयकर्मी की किन्हीं चार जिम्मेदारियों का उल्लेख कीजिए । **4**

~

Answer any **2** out of the given **3** questions in **30-50** words each. **2 × 3 = 6**

17. State the benefits of Territorial Sales Organsiation. **3**

18. Differentiate between Organized and Unorganized retailing. **3**

19. Enumerate the measures taken by an organisation to enforce a sense of accomplishment among its salesforce. **3**

Answer any **3** out of the given **5** questions in **50-80** words each. **3 × 4 = 12**

20. Ravi is working as a salesperson in Alpha Ltd., since last 10 years. In this period, he has never been promoted or undergone any training programme. He has now decided to resign as he believes that the organisation will never provide him any opportunity of growth and development. 4
    (a) Identify the type of sales organisation Ravi is working with.
    (b) State 3 advantages and 3 disadvantages of sales organisation identified in (a).

21. Arun, the sales manager of Star Ltd. has to ensure proper market coverage to achieve the organisational objective. Advise him the widely used territory shapes that may assist him in efficient and effective market coverage. 4

22. "Field sales involves sales representative, meeting face to face with prospective customers to sell company's products and services." Briefly explain other important sales activities of a field sales representative. 4

23. Nikhaar Ltd. is a cosmetic products manufacturing company. Since last two years the sales of the company are declining due to lack of selling efforts being made by the salespersons. In order to increase the sales, the sales manager has decided to adopt performance linked compensation plan. 4
    (a) Identify the compensation plan, the sales manager is planning to adopt.
    (b) State its 3 advantages and 3 disadvantages.

24. Rajesh is working in 'Rama Mega Store' as retail salesperson. While performing his duties he interacts with the consumer and also acts as a facilitator. Discuss any four responsibilities of a retail salesperson as a facilitator. 4