SET-4

Series €ABA€/C

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.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **7** 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 **25** 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 **7** 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 **25** 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.

विक्रय कला

SALESMANSHIP

निर्धारित समय : $1\frac{1}{2}$ घण्टे | *अधिकतम अंक : 30*

Time allowed : $1\frac{1}{2}$ hours | *Maximum Marks : 30*

collegedunia
India's largest Student Review Platform

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए ।*

(ii) *यह प्रश्न-पत्र **तीन** खण्डों में विभाजित है, अर्थात् **खण्ड क, खण्ड ख** और **खण्ड ग** ।*

(iii) ***खण्ड क** – **5** अंकों का है और इसमें रोज़गार कौशल पर **6** प्रश्न हैं ।*

*(क) प्रश्न संख्या **1** से **4** तक **एक** अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*(ख) प्रश्न संख्या **5** और **6** **दो** अंकों के प्रश्न हैं । किसी **एक** प्रश्न का उत्तर दीजिए ।*

(iv) ***खण्ड ख** – **17** अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर **16** प्रश्न हैं ।*

*(क) प्रश्न संख्या **7** से **13** तक **एक** अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*(ख) प्रश्न संख्या **14** से **18** तक **दो** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*(ग) प्रश्न संख्या **19** से **22** तक **तीन** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

(v) ***खण्ड ग** – **8** अंकों का है और इसमें **3** योग्यता-आधारित प्रश्न हैं ।*

*प्रश्न संख्या **23** से **25** तक **चार** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

(vi) *संबंधित खण्डों में दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*

(vii) *आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खण्ड/प्रश्न के सामने किया गया है ।*

खण्ड क

(रोज़गार कौशल) **(3+2=5 अंक)**

*दिए गए **4** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×1=3*

1. एक उद्यमी रचनात्मकता का प्रदर्शन कैसे कर सकता है ? *1*

2. एक सक्षम उद्यमी के संगठनात्मक कौशलों की गणना कीजिए । *1*

3. जैव-ईंधन से आप क्या समझते हैं ? *1*

4. जल गुणवत्ता तकनीशियनों की भूमिका का उल्लेख कीजिए । *1*

*दिए गए **2** प्रश्नों में से किसी **1** प्रश्न का उत्तर दीजिए ।* *1×2=2*

5. सतत विकास के 4 R's से आप क्या समझते हैं ? *2*

6. एक उद्यमी के किन्हीं दो डर की व्याख्या कीजिए जो काम करने में बाधा उत्पन्न करते हैं । *2*

collegedunia
India's largest Student Review Platform

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper is divided into* ***three*** *sections, viz. –* ***Section A, Section B*** *and* ***Section C****.*

(iii) ***Section A*** *is of* ***5*** *marks and has* ***6*** *questions on Employability Skills.*

(a) *Questions number* ***1*** *to* ***4*** *are* ***one*** *mark questions. Attempt any* ***three*** *questions.*

(b) *Questions number* ***5*** *and* ***6*** *are* ***two*** *marks questions. Attempt any* ***one*** *question.*

(iv) ***Section B*** *is of* ***17*** *marks and has* ***16*** *questions on Subject Specific Skills.*

(a) *Questions number* ***7*** *to* ***13*** *are* ***one*** *mark questions. Attempt any* ***five*** *questions.*

(b) *Questions number* ***14*** *to* ***18*** *are* ***two*** *marks questions. Attempt any* ***three*** *questions.*

(c) *Questions number* ***19*** *to* ***22*** *are* ***three*** *marks questions. Attempt any* ***two*** *questions.*

(v) ***Section C*** *is of* ***8*** *marks and has* ***3*** *Competency-Based Questions.*
Questions number ***23*** *to* ***25*** *are* ***four*** *marks questions. Attempt any* ***two*** *questions.*

(vi) *Do as per the instructions given in the respective sections.*

(vii) *Marks allotted are mentioned against each section/question.*

SECTION A

(Employability Skills) **(3+2=5 marks)**

Answer any ***3*** *questions out of the given* ***4*** *questions.* *3×1=3*

1. How can an entrepreneur exhibit creativity ? *1*

2. Enumerate the organisational skills of a competent entrepreneur. *1*

3. What do you mean by Biofuel ? *1*

4. State the role of Water Quality Technicians. *1*

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

5. What do you mean by the 4 R's of sustainable development ? *2*

6. Explain any two fears of an entrepreneur that pose an obstacle in taking action. *2*

collegedunia
India's largest Student Review Platform

खण्ड ख

(विषय विशिष्ट कौशल) **(5+6+6=17 अंक)**

*दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×1=5*

7. क्षेत्र विक्रय को परिभाषित कीजिए । *1*

8. बिक्री क्षेत्र स्थापित करने के मुख्य उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । *1*

9. एक भौगोलिक इकाई के बिक्री संभावित अनुमान के ए.बी.सी. विश्लेषण में 'ए' क्या दर्शाता है ? *1*

10. कुछ कम्पनियाँ बिक्री कोटा 'अंकों' में क्यों व्यक्त करती हैं ? *1*

11. "विक्रय कला में अभिप्रेरणा के तीन आयाम होते हैं ।" किन्हीं दो के नाम दीजिए । *1*

12. बिक्री सहायक कार्मिकों और बिक्री प्रशिक्षुओं को भुगतान करने के लिए कौन-सी मुआवजा योजना सबसे उपयुक्त है ? *1*

13. 'समाधान बिक्री' का अर्थ क्या है ? *1*

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×2=6*

14. "गतिशीलता राजा है, यह क्षेत्र विक्रय में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है ।" समझाइए । *2*

15. आंतरिक और बाहरी अभिप्रेरणा में अन्तर दीजिए । *2*

16. अभिप्रेरणा की विभिन्न अवस्थाओं का उल्लेख कीजिए । *2*

17. "बिक्री क्षेत्रों की स्थापना बिक्री विक्रेताओं का मनोबल बढ़ाती है ।" विवेचना कीजिए । *2*

18. बिक्री क्षेत्रों को स्थापित करने या संशोधित करने के लिए सामान्यत: उपयोग की जाने वाली भौगोलिक नियंत्रण इकाइयाँ कौन-सी हो सकती हैं ? *2*

*दिए गए **4** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×3=6*

19. अभिप्रेरित बिक्री विक्रेता की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *3*

20. यह मानते हुए कि आप 'कृपा फार्मास्यूटिकल्स कम्पनी' के क्षेत्र विक्रेता हैं, उन क्षेत्र बिक्री गतिविधियों का उल्लेख कीजिए, जिन्हें करने के लिए आप जिम्मेदार होंगे । *3*

collegedunia.com India's largest Student Review Platform

SECTION B

(Subject Specific Skills) **(5+6+6=17 marks)**

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

7. Define field selling. *1*

8. State the main objective of establishing sales territories. *1*

9. What does 'A' denote in ABC analysis of sales potential estimate of a geographical unit ? *1*

10. Why do some companies express the Sales Quotas in 'points' ? *1*

11. "In salesmanship, motivation comprises three dimensions." Name any two. *1*

12. Which method of compensation plan is best suited for paying sales support personnel and sales trainees ? *1*

13. What is meant by 'Solution Sales' ? *1*

*Answer any **3** questions out of the given **5** questions.* *3×2=6*

14. "Mobility is king, it plays an important role in field selling." Explain. *2*

15. Differentiate between Intrinsic and Extrinsic motivation. *2*

16. State the different stages of motivation. *2*

17. "Establishment of sales territories enhances morale of the salesforce." Discuss. *2*

18. What are the commonly used geographical control units for setting up or revising sales territories ? *2*

*Answer any **2** questions out of the given **4** questions.* *2×3=6*

19. State any three characteristics of a motivated salesman. *3*

20. Assuming that you are a field sales representative of 'Kripa Pharmaceutical Company', state the various field sales activities you would be responsible to perform. *3*

collegedunia.com India's largest Student Review Platform

21. "उपलब्धि की भावना विक्रेता के भीतर से विकसित होती है, संगठन केवल उस भावना को विकसित होने की प्रतिक्रिया को सरल करता है ।" उन उपायों की सूची बनाइए जिनके माध्यम से एक संगठन, बिक्री विक्रेताओं में उपलब्धि की भावना लागू कर सकता है । *3*

22. एक बिक्री प्रबंधक के रूप में आपको बिक्री विक्रेताओं द्वारा प्राप्त किए जाने वाले बिक्री कोटा को तय करने की जिम्मेदारी सौंपी जाती है । बिक्री कोटा निर्धारित करने के लिए आप जिन तीन कारकों पर विचार करेंगे, उन्हें संक्षेप में समझाइए । *3*

खण्ड ग

(योग्यता-आधारित प्रश्न) **(2×4=8 अंक)**

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

23. रमित तथा सारा 'ए.सी.बी. लिमिटेड' की दो अलग-अलग उत्पाद शृंखलाओं के बिक्री प्रबंधक हैं । रमित की उत्पाद शृंखला के ग्राहक बेतरतीब ढंग से भौगोलिक क्षेत्र में स्थित हैं और सारा की उत्पाद शृंखला के ग्राहक पूरे भौगोलिक क्षेत्र में समान रूप से बँटे हुए हैं । बिक्री क्षेत्र के उन आकारों को पहचानिए और समझाइए जिन्हें रमित और सारा बाज़ार को कुशलतापूर्वक कवर करने के लिए अपनी-अपनी उत्पाद शृंखलाओं के लिए उपयोग करेंगे । *4*

24. 'आस्था लिमिटेड' एक बड़ा उद्योग है जो अपनी बिक्री टीम के माध्यम से अपना माल सीधा ग्राहकों तक पहुँचाता है । इसके देश और विदेश में असंख्य बिक्री विक्रेता हैं जिसके कारण कम्पनी को बिक्री विक्रेताओं को भुगतान करने के लिए सीधा वेतन मुआवजा योजना मुश्किल लगती है । बिक्री प्रबंधक को एक मुआवजा योजना की सलाह दीजिए जिसके माध्यम से विक्रेता के निष्पादन के आधार पर भुगतान किया जा सके । इसके तीन लाभों का उल्लेख भी कीजिए । *4*

25. 'पार्क्स लिमिटेड' में केवल तदर्थ आधार पर श्रमिकों को काम पर रखने की नीति है । जो श्रमिक मानक निष्पादन प्राप्त करने में सक्षम नहीं होता, उसे निकाल कर, उसके स्थान पर नए श्रमिक को काम पर रख लिया जाता है । इससे कम्पनी में स्थिरता नहीं है तथा कर्मचारी सदा चिंतित रहते हैं, जो उनके निष्पादन को नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है ।

(क) ऐसे ग़ैर-वित्तीय मुआवजे/पुरस्कार की व्याख्या कीजिए जिससे कंपनी स्थिरता बना सकेगी तथा श्रमिकों को भी अभिप्रेरित कर सकेगी ।

(ख) इसके अतिरिक्त दो और ग़ैर-वित्तीय मुआवजा पुरस्कारों की संक्षेप में विवेचना कीजिए । *4*

collegedunia.com
India's largest Student Review Platform

21. "Sense of accomplishment emanates from within the salesperson, the organisation can only facilitate the process by which it develops." List out the measures through which an organisation can enforce a sense of accomplishment among the salespeople. *3*

22. As a sales manager, you are assigned the responsibility of fixing the sales quota to be achieved by the salespeople of the company. Briefly explain any three factors you will consider to set the sales quota. *3*

SECTION C

(Competency-Based Questions) (2×4=8 marks)

*Answer any **2** questions out of the given **3** questions.*

23. Ramit and Sara are sales managers of two different product lines of 'ACB Ltd.' Ramit is responsible for managing the sales of the product line whose clients are randomly located in the geographical area whereas Sara has to manage the sales of the product line whose customers are equally distributed throughout the geographical area. Identify and explain the shapes of sales territory that Ramit and Sara should develop for their product lines to cover the market efficiently. *4*

24. 'Astha Ltd.' is a large industry engaged in direct sales of its goods through its sales team. It has a large number of salespeople in the country and abroad which makes it difficult for the company to use straight salary compensation plan for making payment to the salespeople. Advise the sales manager, a Compensation Plan through which payment can be made on the basis of performance of the salesperson. Also state its three advantages. *4*

25. 'Parx Ltd.' has a policy of hiring workers on ad hoc basis only. A worker, who is not able to obtain the standard performance is retrenched and in his place a new worker is hired. There is no stability and workers are always worried, which affects their performance negatively.

    (a) Explain the non-financial compensation reward that the company can use to maintain stability and motivate the workers.

    (b) Briefly discuss two more non-financial compensation rewards. *4*

collegedunia.com
India's largest Student Review Platform