

Series SGN

कोड नं.
Code No. 308रोल 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 11 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 31 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 11 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 31 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

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) यह प्रश्न-पत्र **चार** खण्डों में विभाजित है ।
- (ii) खण्ड अ में **एक-एक** अंक के **चौदह** प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न संख्या **1** से **14** बहुविकल्पी प्रश्न हैं जिनमें आपको दिए गए विकल्पों में से एक सही विकल्प को चुनना है और उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखना है ।
- (iii) खण्ड ब में **दो-दो** अंकों के लघु उत्तर वाले नौ प्रश्न हैं । इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iv) खण्ड स में **तीन-तीन** अंकों के लघु उत्तर वाले **छः** प्रश्न हैं । इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) खण्ड द में **पाँच-पाँच** अंकों के दो प्रश्न हैं । इन दोनों प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

- (i) This question paper is divided into **four** sections.
- (ii) Section A contains **fourteen** questions carrying **one** mark each. Answer **all** the questions. Questions no. **1** to **14** are multiple choice questions in which you have to select one correct option out of the given options and write the same in your answer-book.
- (iii) Section B contains **nine** short-answer type questions carrying **2** marks each. Answer **all** these questions.
- (iv) Section C contains **six** short-answer type questions carrying **3** marks each. Answer **all** these questions.
- (v) Section D contains **two** questions carrying **5** marks each. Answer both these questions.

खण्ड अ
SECTION A

इस खण्ड में एक-एक अंक वाले बहुविकल्पी प्रश्न हैं। इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प चुनिए और उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए। 1×14=14

*This section contains multiple choice questions carrying one mark each. Answer **all** these questions. Choose the correct option out of the given options and write the same in your answer-book.*

1. रेखा विक्रय संगठन संरचना सबसे उपयुक्त होती है

- (क) छोटे-आकार के संगठनों के लिए
- (ख) मध्यम-आकार के संगठनों के लिए
- (ग) बड़े-आकार के संगठनों के लिए
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Line sales organisation structure is most suitable for

- (a) Small-size organisations
- (b) Medium-size organisations
- (c) Large-size organisations
- (d) None of the above

2. एक उपभोक्ता की जीवन-शैली में परिवर्तन आ रहा है

- (क) गतिशीलता में वृद्धि के कारण
- (ख) प्रयोज्य आय में वृद्धि के कारण
- (ग) मीडिया उद्भासन (एक्सपोज़र) के कारण
- (घ) अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में वृद्धि के कारण
- (ङ) उपर्युक्त सभी

The lifestyle of the consumer is changing due to

- (a) Increase in mobility
- (b) Increase in disposable income
- (c) Media exposure
- (d) Increase in International Trade
- (e) All of the above

3. स्नैपडील एक ई-कॉमर्स कम्पनी है, जो स्थापित है

- (क) यू.एस.ए. में
- (ख) यू.के. में
- (ग) जर्मनी में
- (घ) भारत में

Snapdeal is an E-commerce company based in

- (a) USA
- (b) UK
- (c) Germany
- (d) India

4. प्रभावी क्षेत्र डिज़ाइन तथा क्षेत्रों के लिए विक्रयकर्ताओं के आबंटन के परिणामस्वरूप

- (क) विक्रय बल निष्पादन में वृद्धि होती है
- (ख) कम्पनी निष्पादन में वृद्धि होती है
- (ग) (क) और (ख) दोनों
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Effective territory design and allocation of salespeople to territories results in

- (a) Improved sales force performance
- (b) Improved company performance
- (c) Both (a) and (b)
- (d) None of the above

5. कुछ साधारणतः उपयोग किए जाने वाले पथ-निर्धारण नमूने सीधी रेखा, चिबिड्डी, तिपतिया पत्ती तथा निम्नलिखित में से एक है :

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

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

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

6. विक्रय कोटा उपयुक्त **नहीं** हैं

- (क) क्रेता बाज़ार में
- (ख) विक्रेता बाज़ार में
- (ग) प्रतियोगी बाज़ार में
- (घ) उपर्युक्त में से सभी में

Sales quotas are **not** suitable in

- (a) Buyers market
- (b) Sellers market
- (c) Competitive market
- (d) All of the above

7. एक प्रभावी क्षतिपूर्ति योजना को डिज़ाइन करने का प्रथम चरण है

- (क) विशिष्ट उद्देश्यों की स्थापना करना
- (ख) वर्तमान कार्य वर्णन का परीक्षण करना
- (ग) भुगतान के स्तर या क्षतिपूर्ति के स्तर का निर्णय करना
- (घ) अप्रत्यक्ष भुगतान योजना का निर्णय करना

The first step in designing an effective compensation plan is to

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

8. विक्रयकर्ताओं को प्रेरित करने के कार्य को विक्रय प्रबंधक कठिन तथा महत्वपूर्ण पाते हैं

- (क) बाज़ार पर्यावरण में परिवर्तन के कारण
- (ख) परस्पर-विरोधी कम्पनी के उद्देश्यों के कारण
- (ग) विक्रय कार्य की विशिष्ट प्रकृति के कारण
- (घ) उपर्युक्त सभी

Sales managers find the task of motivating salespeople difficult and important due to

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

9. विक्रय संगठनों का मुख्य कार्य होता है

- (क) विक्रय करना
- (ख) क्रय करना
- (ग) वितरण करना
- (घ) विज्ञापन देना

The main task of sales organisations is to effect

- (a) Sales
- (b) Purchases
- (c) Distribution
- (d) Advertising

10. उपयुक्त विक्रय संगठन की अनुपस्थिति में बड़े स्तर का _____ संभव नहीं है ।

- (क) विक्रय
- (ख) उत्पादन
- (ग) वितरण
- (घ) पैकेजिंग

Large scale _____ is not possible in the absence of a proper sales organisation.

- (a) sales
- (b) production
- (c) distribution
- (d) packaging

11. निम्नलिखित में से कौन-से स्टोर बहुत-से ब्राण्ड एक ही छत के नीचे बेचते हैं तथा स्टोर विभिन्न विभागों में विभक्त होता है ?

- (क) सुविधा स्टोर
- (ख) विभागीय स्टोर
- (ग) शृंखला स्टोर
- (घ) सहकारी स्टोर

Which of the following stores sells a number of brands under one roof and the store is divided into various departments ?

- (a) Convenience store
- (b) Departmental store
- (c) Chain store
- (d) Cooperative store

12. संगठन से बाहर उत्पादों तथा सेवाओं को ग्राहकों के लिए खड़ा करना कहलाता है

- (क) विक्रयकला
- (ख) व्यक्तिगत विक्रय
- (ग) फील्ड विक्रय
- (घ) विक्रय क्षेत्र

Pitching products and services to clients outside the organisation is known as

- (a) Salesmanship
- (b) Personal selling
- (c) Field selling
- (d) Sales territory

13. निम्नलिखित में से कौन-सी वित्तीय क्षतिपूर्ति योजना अधिक जटिल तथा लागू करने में कठिन होती है ?

- (क) सीधा वेतन
- (ख) सीधा कमीशन
- (ग) निष्पादन बोनस
- (घ) संयोजन

Which of the following financial compensation plans is more complex and difficult to administer ?

- (a) Straight Salary
- (b) Straight Commission
- (c) Performance Bonus
- (d) Combination

14. एक विक्रय क्षेत्र जिसमें शहरी तथा ग्रामीण दोनों क्षेत्र सम्मिलित हैं, कहलाता है

- (क) पच्चड़ (वेज़)
- (ख) वृत्त
- (ग) चिबिड्डी
- (घ) तिपतिया पत्ती

A sales territory that contains both urban and rural areas is called

- (a) The wedge
- (b) The circle
- (c) The hopscotch
- (d) The clover leaf

खण्ड ब
SECTION B

इस खण्ड में दो-दो अंकों के नौ लघु उत्तर वाले प्रश्न हैं। इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 2×9=18

*This section contains **nine** short-answer questions carrying **2** marks each. Answer **all** these questions.*

15. क्षेत्रीय विक्रय संगठन का क्या अर्थ है ?
What is meant by territorial sales organisation ?
16. विक्रय संगठन के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए।
State any three functions of a sales organisation.
17. भारत में खुदरा व्यापार की वर्तमान स्थिति का उल्लेख कीजिए।
State the present status of retail trade in India.
18. संगठित खुदरा व्यापार फॉर्मेट के लाभों को संक्षेप में समझाइए।
Explain briefly the advantages of organised retail format.
19. किसी क्षेत्र के प्रबंध में कम्पनियों के सामने आने वाली दो प्रमुख समस्याओं पर प्रकाश डालिए।
Highlight the two major problems faced by companies in managing a territory.
20. फील्ड विक्रय के लिए विचारणीय पूर्वपेक्षाओं का उल्लेख कीजिए।
State the prerequisites to be considered in field selling.
21. विक्रयकला में अभिप्रेरणा का क्या महत्त्व है ?
What is the significance of motivation in salesmanship ?
22. यदि आप विक्रयकर्ता को पर्याप्त भुगतान करते हैं, तो आपके पास एक अच्छी तरह से प्रेरित विक्रयकर्ता है। संक्षेप में विवेचना कीजिए।
If you pay a salesperson enough, you will have a well motivated salesperson. Discuss briefly.
23. अभिप्रेरणा की प्रथम दो अवस्थाओं का उल्लेख कीजिए।
State the first two stages of motivation.

खण्ड स
SECTION C

इस खण्ड में तीन-तीन अंकों के लघु उत्तर वाले छः प्रश्न हैं। इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 3×6=18

*This section contains **six** short-answer questions carrying 3 marks each. Answer **all** these questions.*

24. संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति के प्रति विक्रयकर्ताओं के व्यवहार को निदेशित करने के लिए संगठनात्मक पारिश्रमिक (प्रतिफल) कैसे महत्वपूर्ण है ? संक्षेप में समझाइए।

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

25. बाहरी अभिप्रेरणा का क्या अर्थ है ? एक उदाहरण की सहायता से समझाइए।

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

26. क्षेत्र डिज़ाइन की प्रक्रिया का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

Describe briefly the procedure for designing a territory.

27. यह मानते हुए कि आप यात्री कार कम्पनी के विक्रयकर्ता हैं, एक भावी ग्राहक के समक्ष विक्रय प्रस्तुतीकरण के समय अपने उत्पाद की विशेषताओं तथा लाभों पर प्रकाश डालिए।

Assuming that you are a salesperson of a passenger car company, highlight the features and advantages of your product at the time of a sales presentation to a prospective customer.

28. स्वचालित वेंडिंग मशीनों के लाभों तथा सीमाओं को संक्षेप में समझाइए।

Briefly explain the benefits and limitations of automatic vending machines.

29. रेखा तथा स्टाफ विक्रय संगठन के किन्हीं तीन लाभों को संक्षेप में समझाइए।

Explain briefly any three advantages of Line and Staff type of sales organisation.

खण्ड द
SECTION D

इस खण्ड में पाँच-पाँच अंकों वाले दो प्रश्न हैं। इन दोनों प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5×2=10

*This section contains **two** questions carrying 5 marks each. Answer both these questions.*

30. आदेश प्राप्त करने के पश्चात् भी विक्रयकर्ता का कार्य पूरा क्यों नहीं होता है ? संक्षेप में वर्णन कीजिए।

Why is a salesperson's job not over even after getting an order ? Describe briefly.

31. फुटकर व्यापार फॉर्मेटों में उभरती हुई प्रवृत्तियों को संक्षेप में समझाइए।
Briefly explain the emerging trends in retail formats.