Series : S7PQR

SET-4

प्रश्न–पत्र कोड
Q.P. Code 355/S

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.

विक्रय कला
SALESMANSHIP

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

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

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न–पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न–पत्र में **24** प्रश्न हैं ।
- प्रश्न–पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न–पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर–पुस्तिका के मुख–पृष्ठ पर लिखें ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर–पुस्तिका में यथा स्थान पर 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 परीक्षार्थी 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 **15** printed pages.
- Please check that this question paper contains **24** questions.
- 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 write down the serial number of the question in the answer-book at the given place 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 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 **दो** खण्डों में **24** प्रश्न हैं : खण्ड-**क** और खण्ड-**ख** ।*

(iii) *खण्ड-**क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि खण्ड-**ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न 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) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*

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

(d) *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/खण्ड के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

खण्ड – क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

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

(i) एक वाक्य क्या है ? **1**

(A) विचारों का एक समूह जो एक संपूर्ण अनुच्छेद बनाता है ।

(B) शब्दों का एक समूह जो किसी संपूर्ण विचार या अर्थ का संचार करता है ।

(C) नियमों का एक समूह जिसका हमें सही ढंग से लिखने के लिए पालन करना चाहिए ।

(D) शब्दों का एक समूह जिसमें मूल विराम चिह्न होते हैं ।

(ii) "तनाव" शब्द को परिभाषित कीजिए । **1**

(iii) क्लस्टर 'ए' व्यक्तित्व विकार उन व्यक्तियों या लोगों से संबंधित हैं जो स्वभाव से _____ होते हैं । **1**

(A) संदिग्ध (B) भावुक

(C) आवेगी (D) चिंतित

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** questions, 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) *There is no negative marking.*

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

(d) *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) What is a sentence ? **1**

(A) A group of ideas that forms a complete paragraph.

(B) A group of words that communicates a complete thought or meaning.

(C) A set of rules that we must follow to write correctly.

(D) A set of words that contains basic punctuation marks.

(ii) Define the term "stress". **1**

(iii) Cluster 'A' personality disorders are associated with individuals or people who are _____ in nature. **1**

(A) Suspicious (B) Emotional

(C) Impulsive (D) Anxious

(iv) आईसीटी का अर्थ है 1

(A) इनोवेशन एंड कोऑर्डिनेशन टीम (B) इंफॉर्मेशन एंड कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी

(C) इंटीग्रेटेड एंड क्लीयर टेक्नोलॉजी (D) इंस्पायर्ड एंड क्रिएटिव टीम

(v) निम्नलिखित में से कौन सा स्प्रेडशीट का घटक ***नहीं*** है ? 1

(A) सेल (B) वर्कशीट

(C) वर्कबुक (D) वर्क-एरिया

(vi) भारत सरकार की उस प्रमुख पहल का नाम बताइए जिसका उद्देश्य स्टार्ट–अप व्यवसायों के विकास के लिए एक पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण करना है । 1

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

(i) निम्नलिखित में से उस बिक्री संगठन के प्रकार का चयन करें जिसे भौगोलिक बिक्री संगठन के रूप में भी जाना जाता है : 1

(A) हाइब्रिड (B) उत्पाद

(C) कार्यात्मक (D) प्रादेशिक

(ii) एक _____ प्रबंधक माल प्रस्तुति, ग्राहक सेवा और सूची नियंत्रण के लिये जिम्मेदार होता है । 1

(iii) विक्रय क्षेत्र का पच्चड़ (वेज) आकार कब उपयोग किया जाता है ? 1

(iv) सोना लिमिटेड ने अपने कर्मचारियों को आश्वासन दिया कि मंदी के बावजूद, किसी भी विक्रेता को नौकरी से नहीं निकाला जाएगा । यहाँ गैर–वित्तीय मुआवजा जो प्रयोग किया गया, वो _____ है । 1

(v) निम्नलिखित में से कौन सा व्यापार प्रकार के विक्रय संगठन का लाभ नहीं है ? 1

(A) सफल ग्राहक संबंध बनाता है ।

(B) ग्राहक की आवश्यकता को महत्त्व दिया जाता है ।

(C) विभिन्न ग्राहकों के बीच समन्वय और नियंत्रण को सुगम बनाता है ।

(D) उपभोक्ता निष्ठा को बढ़ाता है ।

(vi) इन्वेंट्री प्रबन्धन _____ को नियंत्रित करने में मदद करता है । 1

(vii) "वर्तमान व्यय योग्य आय" वेतन, कमीशन और _____ का एक संयोजन है । 1

(A) भत्ते (B) बोनस

(C) मज़दूरी (D) अनुलाभ

(iv) ICT stands for : **1**

(A) Innovation and Co-ordination Team

(B) Information and Communication Technology

(C) Integrated and Clear Technology

(D) Inspired and Creative Team

(v) Which of the following is ***not*** a component of a spreadsheet ? **1**

(A) Cell (B) Worksheet

(C) Workbook (D) Work-area

(vi) Name the flagship initiative of the Government of India that is intended to build an ecosystem for the growth of start-up businesses. **1**

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

(i) Choose from the following, the type of sales organisation that is also known as Geographical Sales Organisation : **1**

(A) Hybrid (B) Product

(C) Functional (D) Territorial

(ii) A _____ manager is responsible for merchandise presentation, customer service and inventory control. **1**

(iii) When is wedge shape of sales territory used ? **1**

(iv) Sona Ltd., assured their employees that inspite of recession no sales person will be retrenched from the job. The non-financial compensation reward used here is _____. **1**

(v) Which of the following is not an advantage of Trade Type Sales Organisation ? **1**

(A) Builds successful customer relationship.

(B) Customer requirement is given importance.

(C) Facilitates coordination & controlling among various customers.

(D) Enhances consumer loyalty.

(vi) Performing inventory helps in controlling _____. **1**

(vii) The 'Current Spendable Income' is a composition of salary, commission and _____. **1**

(A) perks (B) bonus

(C) wages (D) perquisites

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

(i) कार्यात्मक बिक्री संगठन में _____ **1**

(A) प्रबंधक को सीमित कौशल में विशेषज्ञ होने की आवश्यकता है ।

(B) प्रत्येक उत्पाद पर ध्यान दिया जाता है ।

(C) ग्राहकों के सभी वर्गों पर ध्यान दिया जाता है ।

(D) प्राधिकार एक व्यक्ति में केंद्रित होता है ।

(ii) ABC analysis _____ का अनुमान लगाने में मदद करता है । **1**

(iii) _____ कमीशन दर का उपयोग विक्रेता को कमीशन का भुगतान करने के लिये किया जाता है जब पहला ऑर्डर प्राप्त करना कठिन होता है लेकिन पुन: ऑर्डर लगभग स्वचालित होते हैं । **1**

(iv) बिक्री प्रबंधक किसी भौगोलिक क्षेत्र की बिक्री मात्रा का पूर्वानुमान लगाने के लिये _____ और _____ पर विचार करता है । **1**

(A) उपभोक्ता, बाज़ार का आकार (B) प्रतिस्पर्धा, कंपनी की स्थिति

(C) संभावनाएँ, बिक्रीकर्ता की वफादारी (D) बिक्री कोटा, प्रतिस्पर्धी

(v) विशेषता स्टोर के बारे में कौन सा कथन सत्य है ? **1**

(A) इनका आकार 500 वर्ग फुट तक होता है ।

(B) इनका एक स्पष्ट लक्षित बाज़ार होता है ।

(C) ये ताज़े फल और घरेलू सामान बेचते हैं ।

(D) ये प्रतिदिन सबसे अधिक संख्या में ग्राहकों को आकर्षित करते हैं ।

(vi) सुविधा स्टोर का सही माप क्या है ? **1**

(vii) बिक्री समर्थन कर्मियों को भुगतान करने के लिये सबसे उपयुक्त मुआवजा योजना की विधि है – **1**

(A) सीधा वेतन (B) सीधा कमीशन

(C) प्रदर्शन बोनस (D) संयोजन योजना

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

(i) प्रौद्योगिकी और बिक्री केन्द्र प्रणालियों के विकास ने _____ प्रक्रिया को सुव्यवस्थित कर दिया है । **1**

(A) उत्पाद प्रदर्शन (B) अलमारियों को पुन: भरना

(C) इन्वेंट्री प्रबन्धन (D) लेन-देन का हिसाब रखना

(ii) बिक्री कोटा उचित, सटीक और _____ होना चाहिए । **1**

(iii) गहन वितरण रणनीति का पालन करने वाली फर्मों की बिक्री संगठन संरचना _____ होती है । **1**

3. Answer any **6** out of the given **7** questions. **6 × 1 = 6**

(i) In functional sales organisation, _____. **1**

(A) manager needs to be expert in limited skills.

(B) attention to each product is given.

(C) attention to all segments of customers is given

(D) authority is centred in one person.

(ii) ABC analysis helps in estimating _____. **1**

(iii) The _____ commission rate is used to pay commission to sales people when the first order is hard to secure but re-orders are virtually automatic. **1**

(iv) The Sales Manager considers _____ and _____ for forecasting the sales volume of a geographical area. **1**

(A) consumers, market size

(B) competition, position of company

(C) prospects, loyalty of sales people

(D) sales quota, competitors

(v) Which statement is true about speciality stores ? **1**

(A) Their size is upto 500 sq. feet.

(B) They have clear defined target market.

(C) They sell fresh fruits and household goods.

(D) They attract the highest number of walk-ins per day.

(vi) What is the right size of 'Convenience Stores" ? **1**

(vii) The method of compensation plan that is most suitable for paying sales support personnels is **1**

(A) Straight Salary (B) Straight Commission

(C) Performance Bonus (D) Combination Plans

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

(i) The development in technology and point of sale systems have streamlined the process of _____. **1**

(A) Product Display (B) Restocking Shelves

(C) Performing Inventories (D) Conducting Transactions

(ii) A Sales Quota must be fair, accurate and _____. **1**

(iii) Firms that follow intensive distribution strategy have _____ sales organisation structure. **1**

(iv) मुआवजा योजना जो कभी–कभी खराब ऋणों के संचय का कारण बन सकती है **1**

(A) सीधा वेतन (B) सीधा कमीशन

(C) प्रदर्शन बोनस (D) संयोजन योजना

(v) _____ खुदरा प्रारूप रद्द किये गये ऑर्डर वाले सामान बेचते हैं । **1**

(A) फैक्ट्री आउटलेट (B) सुपरमार्केट

(C) हाइपरमार्केट (D) सुविधा स्टोर

(vi) बिक्री क्षेत्र की स्थापना की प्रक्रिया में दूसरा चरण है **1**

(A) नियंत्रण इकाई का चयन करना ।

(B) कार्यभार विश्लेषण विकसित करना ।

(C) खाता विश्लेषण करना ।

(D) नियंत्रण इकाइयों का संयोजन ।

5. निम्नलिखित **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** के उत्तर दीजिए । **5 × 1 = 5**

(i) उस उत्पाद का चयन करें जिसे FMCG के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जा सकता । **1**

(A) शैम्पू (B) तेल

(C) कार (D) साबुन

(ii) कौन सी गतिविधि एक क्षेत्रीय विक्रेता नहीं करता ? **1**

(A) नमूने वितरित करना (B) उत्पादों का प्रदर्शन करना

(C) अलमारियों को पुन: भरना (D) घर–घर जाना

(iii) असंगठित खुदरा बिक्री _____ और _____ के बाज़ारों पर हावी है । **1**

(A) ब्राज़ील, ताइवान (B) भारत, चीन

(C) थाइलैंड, इंडोनेशिया (D) अमेरिका, कोरिया

(iv) एक विक्रेता _____ प्राप्त करके आंतरिक रूप से प्रेरित होता है । **1**

(A) वेतन (B) भत्ते

(C) पुरस्कार (D) चुनौतीपूर्ण कार्य

(v) वह विक्रय संगठन जहाँ विशेषज्ञों का स्टाफ अध्यक्ष (विक्रय) को सलाह देता है, _____ है । **1**

(vi) फास्ट मूविंग और उच्च मूल्य वाली उपभोक्ता वस्तुएँ बेचने वाली कंपनियाँ, सभी उत्पादों की बिक्री सुनिश्चित करने के लिये _____ कोटा का उपयोग करती हैं । **1**

SALESMANSHIP

(iv) The compensation plan which sometimes may lead to accumulation of bad debts is _____. **1**

(A) Straight Salary (B) Straight Commission

(C) Performance Bonus (D) Combination Plans

(v) The _____ retail formats sells cancelled order goods. **1**

(A) Factory Outlet (B) Supermarkets

(C) Hypermarket (D) Convenience stores

(vi) The 2nd step in the process of setting up of a sales territory is : **1**

(A) Selecting Control Unit.

(B) Developing Workload Analysis.

(C) Undertaking an Account Analysis.

(D) Combining of Control Units.

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

(i) Choose the product that is not categorised as FMCG. **1**

(A) Shampoo (B) Oil

(C) Car (D) Soap

(ii) Which activity is not performed by field sales person ? **1**

(A) Distributing samples (B) Demonstrating products

(C) Restocking of shelves (D) Door to Door visits

(iii) Unorganised Retailing dominates the markets of _____ and _____. **1**

(A) Brazil, Taiwan (B) India, China

(C) Thailand, Indonesia (D) US, Korea

(iv) A sales person is intrinsically motivated on receiving _____. **1**

(A) Pay (B) Perks

(C) Awards (D) Challenging work

(v) The sales organisation where the staff of specialists advice the President Sales is called as _____. **1**

(vi) Companies selling fast moving and high valued consumer goods use _____ Quotas to ensure sale of all the products. **1**

SALESMANSHIP

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

(i) _____ वित्तीय पुरस्कार के साथ गैर–वित्तीय पुरस्कार का एक उदाहरण है । **1**

(ii) विक्रय संगठन का उद्देश्य _____ है । **1**

(iii) _____ एक विभागीय स्टोर है । **1**

(A) गोल्ड सूक (B) शॉपर्स स्टॉप

(C) इन & आउट स्टोर्स (D) मेट्रो कैश & कैरी

(iv) समिति प्रकार के विक्रय संगठन में, योजनाओं का क्रियान्वयन कौन करता है ? **1**

(v) प्रेरणा एक _____ प्रक्रिया है । **1**

(A) भावनात्मक (B) आध्यात्मिक

(C) मनोवैज्ञानिक (D) शारीरिक

(vi) कौन सा विक्रय कोटा प्रबंधन की अपेक्षा को "किस उत्पाद के लिये कितनी मात्रा" के रूप में संप्रेषित करता है ? **1**

(A) बजट कोटा (B) गतिविधि कोटा

(C) संयोजन कोटा (D) विक्रय मात्रा कोटा

खण्ड – ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

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

7. "संचार" शब्द से आप क्या समझते हैं ? **2**

8. बृहत् पाँच कारक (बिग फाइव फैक्टर) मॉडल से संबंधित व्यक्ति के व्यक्तित्व के किन्हीं चार मानदंडों की व्याख्या कीजिए । **2**

9. आईसीटी में डेटा सॉर्टिंग क्या है ? **2**

10. उद्यमिता में कोई दो पर्यावरणीय बाधाएँ बताइए । **2**

11. यूएनईपी के अनुसार "ग्रीन जॉब्स" शब्द को परिभाषित कीजिए । **2**

SALESMANSHIP

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

(i) _____ is an example of non-financial reward coupled with financial reward. **1**

(ii) The objective of Sales Organisation is to _____. **1**

(iii) _____ is a department store. **1**

(A) Gold Souk (B) Shopper's Stop

(C) In & Out Stores (D) Metro Cash & Carry

(iv) In a committee type sales organisation, who implements the plans ? **1**

(v) Motivation is a/an _____ phenomenon. **1**

(A) Emotional (B) Spiritual

(C) Psychological (D) Physiological

(vi) Which type of Sales Quota communicate Managements' expectation as to "What Quantity for what product" ? **1**

(A) Budget Quota (B) Activity Quota

(C) Combination Quota (D) Sales Volume Quota

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. What do you understand by the term "communication" ? **2**

8. Explain any four parameters of an individual's personality related to the Big Five Factor Model. **2**

9. What is data sorting in ICT ? **2**

10. State any two environmental barriers to entrepreneurship. **2**

11. Define the term "green jobs" according to the UNEP. **2**

SALESMANSHIP

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर **20-30** शब्दों में दीजिए । **3 × 2 = 6**

12. एक क्षेत्रीय विक्रेता की किन्हीं दो गतिविधियों का उल्लेख कीजिए । **2**

13. संगठित और असंगठित खुदरा व्यापार में अंतर बताइए । **2**

14. प्रादेशिक विक्रय संगठन उनके द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं का समाधान कैसे करते हैं? **2**

15. औपचारिक मान्यता के चार उदाहरण दीजिए । **2**

16. बिक्रीकर्ताओं में उपलब्धि की भावना को जागृत करने के लिये कंपनी द्वारा अपनाए गए किन्हीं चार उपायों का उल्लेख कीजिये । **2**

दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर **30-50** शब्दों में दीजिए । **2 × 3 = 6**

17. "बिक्री संगठन की संरचना वस्तुओं और सेवाओं की प्रकृति द्वारा निर्धारित होती है ।" व्याख्या कीजिए । **3**

18. हाइपरमार्केट की कोई तीन विशेषताएँ समझाइए । **3**

19. प्रेरणा के विभिन्न चरणों का संक्षेप में वर्णन कीजिए । **3**

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

20. "एक खुदरा इन-स्टोर उत्पाद प्रदर्शक उत्पादों को प्रदर्शित करने, उत्पादों को दिखाने, उत्पादों को तैयार करने और अपने ग्राहकों के साथ तालमेल विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है ।" उपरोक्त पंक्तियों में उल्लेखित खुदरा इन-स्टोर उत्पाद प्रदर्शक की जिम्मेदारियों की चर्चा कीजिए । **4**

21. क्षेत्रीय बिक्री को परिभाषित कीजिए । क्षेत्रीय बिक्री कार्मिकों की पूर्व-आवश्यकताओं को विस्तार से लिखें । **4**

SALESMANSHIP

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

12. State any two activities of a field sales person. **2**

13. Distinguish between organised and unorganised retailing. **2**

14. How do territorial sales organisations solve the problems faced by them ? **2**

15. Give four examples of formal recognition. **2**

16. State any four measures undertaken by a company to facilitate a sense of accomplishment in the sales force. **2**

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

17. "The structure of sales organisation is determined by the nature of goods and services." Discuss. **3**

18. Explain any three features of Hypermarket. **3**

19. Briefly describe the various stages of Motivation. **3**

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

20. "A retail instore product demonstrator plays an important role in showcasing of products, displaying the products, preparing the products and developing rapport with their customers." Discuss the responsibilities of a retail instore product demonstrator highlighted in the above lines. **4**

21. Define field selling. Explain in detail the pre-requisites of a field sales personnel. **4**

SALESMANSHIP

22. टेलीविज़न सेट बनाने वाली एक छोटी कंपनी टेक्नोवा इलेक्ट्रॉनिक्स ने श्री अर्श गुप्ता को अध्यक्ष (बिक्री) नियुक्त किया और उन्हें संगठन के सभी साधारण और महत्वपूर्ण मामलों पर निर्णय लेने का पूर्ण अधिकार प्रदान किया ।

(a) टेक्नोवा इलेक्ट्रॉनिक्स द्वारा स्थापित बिक्री संगठन के प्रकार की पहचान कीजिये ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गए बिक्री संगठन के तीन लाभ बताइए । **4**

23. "बिक्री क्षेत्र उचित बाज़ार कवरेज़ की सुविधा प्रदान करते हैं, बिक्री बल का मनोबल बढ़ाते हैं, ग्राहकों से संबंध सुधार करते हैं और बिक्री व्यय को कम करते हैं ।" कथन में उल्लेखित बिक्री क्षेत्रों की स्थापना के उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए । **4**

24. जोया लिमिटेड ने कुशल और मेहनती बिक्रीकर्ताओं को प्रोत्साहित करने के लिये सीधा कमीशन मुआवजा योजना अपनाई । मुआवजा योजना की इस पद्धति के दो लाभ और हानियाँ बताइए । **4**

SALESMANSHIP

22. Technova Electronics, a small company manufacturing television sets, appointed Mr. Arsh Gupta as President Sales. The sales organisation provided Mr. Arsh with complete authority to decide all important matters of the organisation.

(a) Identify the type of sales organisation Technova Electronics has established.

(b) State three advantages of the Sales Organisation identified in above (a). **4**

23. "Sales territories facilitate proper market coverage, enhancing morale of sales force, improving customer relations and reducing selling expenses." Explain the purpose of establishing sales territories highlighted in the statement. **4**

24. Zoyo Ltd., in order to encourage efficient and hardworking salesman, adopted straight commission compensation plan. State two advantages and disadvantages of this method of compensation plan. **4**

SALESMANSHIP

SALESMANSHIP