



Question Paper 2023



Series EFGHE



Set-4

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.

विक्रय कला SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 15 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 24 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 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.
- 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 24 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.



355

238

Page 1 of 16

P.T.O.



सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र के 2 खंडों, खंड-क और खंड-ख में 24 प्रश्न हैं।
- (iii) खंड-क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं, खंड-ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।
- (iv) दिए गए (6 + 18 = 24) प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11 = 17) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।
- (v) किसी विशेष खंड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।
- (vi) खंड - क : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :
 - (क) इस खंड में 6 प्रश्न हैं।
 - (ख) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।
 - (ग) दिए गए निर्देशों के अनुसार कार्य करें।
 - (घ) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।
- (vii) खंड - ख : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक)
 - (क) इस खंड में 18 प्रश्न हैं।
 - (ख) उम्मीदवार को 11 प्रश्न करने हैं।
 - (ग) दिए गए निर्देशों के अनुसार कार्य करें।
 - (घ) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।

खंड - क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिये। 4 × 1 = 4
 - (i) परिवर्णी शब्द SMART में अक्षर 'R' का अर्थ _____ है। 1
 - (क) नियम (रूल्स)
 - (ख) इनाम (रिवार्ड)
 - (ग) यथार्थवादी (रियलिस्टिक)
 - (घ) परिणाम (रिजल्ट)
 - (ii) सूत्र को कॉपी करने के लिये उपयोग की जाने वाली शॉर्टकट कुंजी है - 1
 - (क) Ctrl + C
 - (ख) Ctrl + X
 - (ग) Ctrl + V
 - (घ) Ctrl + P
 - (iii) व्यक्तित्व विकार जिसकी विशेषता सामाजिक अवरोध की भावनाओं, नकारात्मक आलोचना और अस्वीकृति से संवेदनशील होना है - 1
 - (क) पागलपन
 - (ख) अन्तराबन्ध
 - (ग) परिहार
 - (घ) जुनूनी



General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper consists of **24** questions in **two** Sections. Section – **A** & 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) The letter 'R' denotes _____ in acronym SMART. **1**
 - (a) Rules (b) Reward
 - (c) Realistic (d) Result
 - (ii) The shortcut key used to copy a formula is : **1**
 - (a) Ctrl + C (b) Ctrl + X
 - (c) Ctrl + V (d) Ctrl + P
 - (iii) The personality disorder that is characterized by feelings of extreme social inhibitions, sensitivity to negative criticism and rejection is : **1**
 - (a) Paranoid (b) Schizoid
 - (c) Avoidant (d) Obsessive



- (iv) _____ के अनुसार, एक उद्यमी वह व्यक्ति होता है जिसके कार्य सामाजिक विकास में योगदान करते हैं। 1
- (क) अर्थशास्त्री (ख) समाजशास्त्री
(ग) मनोवैज्ञानिक (घ) प्रबंधन गुरु
- (v) कैल्क-स्क्रीन का _____ बार उस कार्यपुस्तिका का नाम प्रदर्शित करता है जिस पर आप वर्तमान में काम कर रहे हैं। 1
- (क) मेनू बार (ख) टाइटल बार
(ग) स्टैण्डर्ड बार (घ) फॉरमैटिंग बार
- (vi) एक उद्यमी जिसकी कोई उद्यमिता पृष्ठभूमि नहीं होती _____ कहलाता है। 1
- (क) व्यवसायिक उद्यमी (ख) तकनीकी उद्यमी
(ग) सामाजिक उद्यमी (घ) पहली पीढ़ी के उद्यमी
2. दिये गये 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये। 5 × 1 = 5
- (i) यदि कोई फर्म विभिन्न प्रकार के उत्पादों का उत्पादन करती है और उन्हें देश के भीतर और देश के बाहर वितरित करती है तो बिक्री संगठन की संरचना कैसी होगी ? 1
- (क) छोटी और जटिल (ख) सरल और जटिल
(ग) बड़ी और जटिल (घ) बड़ी और सरल
- (ii) बिक्री क्षेत्र का आकार कौन तय करता है ? 1
- (क) संभावित ग्राहक (ख) ग्राहक
(ग) बिक्री प्रबंधक (घ) बिक्री विक्रेता
- (iii) _____ निर्माता के स्वामित्व वाला स्टोर है, जो फर्म के बंद और अनियमित सामान को बेचता है। 1
- (iv) वर्तमान व्यय योग्य आय का पहला आयाम है - 1
- (क) वेतन (ख) कमीशन
(ग) बोनस (घ) प्रोत्साहन
- (v) उस मुआवजा योजना का नाम बताइए जिसके परिणामस्वरूप अशोध्य ऋणों का संचय हो सकता है यदि विक्रेता अधिक बिक्री करने के लिये अयोग्य ग्राहकों को उधार बिक्री करता है। 1
- (vi) उन दुकानों की पहचान करें जो प्रतिदिन सबसे अधिक ग्राहकों को आकर्षित करती हैं, लेकिन फल और सब्जियाँ नहीं बेचती हैं। 1
- (vii) निम्नलिखित में से उस बिक्री संगठन को चुनें जो उत्पाद, कार्य और भूगोल का संयोजन दर्शाता है : 1
- (क) रेखा बिक्री संगठन (ख) हाइब्रिड बिक्री संगठन
(ग) व्यापार बिक्री संगठन (घ) उत्पाद बिक्री संगठन



- (iv) According to _____, an entrepreneur is a person whose actions contribute to societal development. 1
- (a) Economists (b) Sociologists
(c) Psychologists (d) Management Gurus
- (v) The _____ bar of Calc-Screen displays name of workbook on which you are currently working. 1
- (a) Menu Bar (b) Title Bar
(c) Standard Bar (d) Formatting Bar
- (vi) An entrepreneur who does not have any entrepreneurship background is _____. 1
- (a) Business Entrepreneur
(b) Technical Entrepreneur
(c) Social Entrepreneur
(d) First Generation Entrepreneur

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

- (i) If a firm produces a variety of products and distributes them both within the country and outside, then the structure of sales organisation would be _____. 1
- (a) Small and Complex (b) Simple and Complex
(c) Large and Complex (d) Large and Simple
- (ii) Who decides the shape of a sales territory ? 1
- (a) Prospect (b) Customer
(c) Sales Manager (d) Sales Personnel
- (iii) A _____ is a manufacturer owned store, selling the firm's discontinued and irregular goods. 1
- (iv) The first dimension of current spendable income is : 1
- (a) Salary (b) Commission
(c) Bonus (d) Incentive
- (v) Name the compensation plan that may result in accumulation of bad debts, if sales people extend more sales on credit to unworthy customers. 1
- (vi) Identify the stores that attract the highest number of walk-ins per day but do not sell fruits and vegetables. 1
- (vii) Choose from the following the Sales Organisation that shows a combination of product, function and geography : 1
- (a) Line Sales Organisation (b) Hybrid Sales Organisation
(c) Trade Sales Organisation (d) Product Sales Organisation



3. दिए गये 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । **6 × 1 = 6**
- (i) SKU का क्या अभिप्राय है ? **1**
- (ii) इरा लिमिटेड ग्राहकों के विभिन्न वर्गों की सेवा करने वाली कंपनी है । उन्हें सलाह दें, कि कंपनी के लिये किस प्रकार का बिक्री संगठन सबसे उपयुक्त होगा । **1**
- (iii) जब ग्राहक पूरे क्षेत्र में समान रूप से वितरित होते हैं तो बिक्री प्रबंधक अपने बिक्री क्षेत्र के लिये _____ आकार चुनता है । **1**
- (क) वृत्त (ख) पच्चड़ (वेज)
(ग) चिबिड़ड़ी (घ) तिपतिया पत्ती
- (iv) वैम्स लिमिटेड ने अपने कर्मचारियों को आश्वासन दिया कि नुकसान के बावजूद किसी भी कर्मचारी को नौकरी छोड़ने के लिए नहीं कहा जायेगा । यहाँ चर्चा किए गए गैर-वित्तीय पुरस्कार का नाम दीजिए । **1**
- (v) खुदरा विक्रेता का _____ दायित्व दूकान में चोरी नियंत्रित करने में मदद करती है । **1**
- (क) लेन-देन करना (ख) प्रदर्शन सूची
(ग) माल पुनःस्टॉक करना (घ) माल प्रदर्शित करना
- (vi) ए बी सी विश्लेषण _____ के आकलन के लिये किया जाता है । **1**
- (क) बिक्री कोटा (ख) बिक्री की मात्रा
(ग) बिक्री क्षमता (घ) बिक्री प्रदर्शन
- (vii) यह कार्य को पूरा करने के लिये निरंतर रुचि और प्रतिबद्ध रहने के लिये लोगों को कार्यों के लिये प्रोत्साहित करने की प्रक्रिया है । **1**
- (क) विक्रयकला (ख) खुदरा बिक्री
(ग) प्रेरणा (घ) क्षेत्र विक्रय
4. दिये गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये । **5 × 1 = 5**
- (i) उन खुदरा स्टोरों का नाम बताइए, जहाँ बिक्री व्यक्ति बैक एंड और फ्रंट एंड ऑपरेशन दोनों को संभालते हैं । **1**
- (क) सुविधा स्टोर (ख) विशिष्टता स्टोर
(ग) जनरल स्टोर (घ) विभागीय स्टोर
- (ii) बिक्री क्षेत्र स्थापित करने की प्रक्रिया में अंतिम चरण क्या है ? **1**
- (iii) दो देशों का नाम बताइए जिनके बाजारों में संगठित खुदरा बिक्री का प्रभुत्व है । **1**



3. Answer any **6** out of the given **7** questions. **6 × 1 = 6**
- (i) What is meant by SKU ? **1**
 - (ii) Ira Ltd., is a large company serving different segments of customers. Advise, the type of sales organisation that would be most suitable for the company. **1**
 - (iii) When the clients are distributed evenly throughout an area, the Sales Manager chooses the _____ shape for his sales territory. **1**
 - (a) circle (b) wedge
 - (c) hopscotch (d) cloverleaf
 - (iv) VAMS Ltd., assured their employees that inspite of losses, no worker will be asked to leave the job. Name the Non-financial reward discussed here. **1**
 - (v) The _____ responsibility of a retailer helps in controlling shoplifting. **1**
 - (a) Conducting Transactions (b) Performing Inventory
 - (c) Restocking of Goods (d) Displaying the Goods
 - (vi) ABC Analysis is done for estimation of : **1**
 - (a) Sales Quota (b) Sales Volume
 - (c) Sales Potential (d) Sales Performance
 - (vii) It is the process of stimulating people to actions, to remain continuously interested and committed to accomplish task. **1**
 - (a) Salesmanship (b) Retailing
 - (c) Motivation (d) Field Selling
4. Answer any **5** out of the given **6** questions. **5 × 1 = 5**
- (i) Name the retail stores where the salespersons handle both back end and front end operations. **1**
 - (a) Convenience store
 - (b) Speciality store
 - (c) General store
 - (d) Departmental store
 - (ii) What is the last step in the procedure of setting up of a sales territory ? **1**
 - (iii) Mention two countries where markets are dominated by organised retailing. **1**



- (iv) फील्ड बिक्री में आवश्यक _____ को राजा माना जाता है । 1
 (क) आपूर्ति (ख) गतिशीलता
 (ग) उत्पादन (घ) खपत
- (v) एक आंतरिक रूप से प्रेरित विक्रेता को किस माध्यम से प्रेरित किया जा सकता है ? 1
 (क) सुविधा (पर्स) (ख) पुरस्कार
 (ग) सम्मान (घ) चुनौतीपूर्ण कार्य
- (vi) _____ में उपभोक्ताओं और विपणकों, दोनों के लिये संतोषजनक शर्तों पर माल के स्वामित्व का हस्तांतरण होता है । 1
 (क) विक्रय संगठन (ख) विपणन संगठन
 (ग) वितरण संगठन (घ) क्रय संगठन

5. दिये गये 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये । $5 \times 1 = 5$

- (i) धीमी कार्रवाई, आंतरिक राजनीति और व्यक्तिगत जिम्मेदारी की कमी की विशेषताओं वाले बिक्री संगठन का नाम दें । 1
- (ii) सुपरमार्केट का आकार (माप) बताइए । 1
- (iii) भौगोलिक इकाई में प्रत्येक खाते की बिक्री की मात्रा पहचानने के लिये, डेटा एकत्र करने के मुख्य स्रोतों की सूची बनाएँ । 1
- (iv) संगठन के बाहर उत्पादों और सेवाओं को ग्राहकों को विक्रय करने की अवधारणा कहलाती है _____ 1
 (क) विक्रयकला (ख) प्रेरणा
 (ग) बिक्री क्षेत्र (घ) क्षेत्र बिक्री
- (v) कार्यभार का विश्लेषण, बिक्री कर्मी द्वारा बिक्री क्षेत्र को कवर करने के लिये _____ के आधार पर किया जाता है । 1
 (क) समय और प्रयास (ख) योजना और अनुसूची
 (ग) माँग और आपूर्ति (घ) समय और मार्ग
- (vi) बिक्री संगठन का उद्देश्य वितरकों को सामान बेचना नहीं है बल्कि अंतिम _____ द्वारा उनका उपयोग करना है । 1
 (क) डीलर्स (ख) खुदरा विक्रेता
 (ग) उपभोक्ता (घ) थोक व्यापारी



- (iv) In case of field sales pre-requisites _____ is considered king. **1**
(a) Supply (b) Mobility
(c) Production (d) Consumption
- (v) An intrinsically motivated sales-person can be motivated through _____. **1**
(a) Perks (b) Awards
(c) Recognition (d) Challenging work
- (vi) _____ involves transfer of ownership of merchandise on terms satisfactory to both the consumers and the marketer. **1**
(a) Sales Organisation
(b) Marketing Organisation
(c) Distribution Organisation
(d) Purchase Organisation

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

- (i) Name the sales organisation characterized by slow action, internal politics and lack of individual responsibility. **1**
- (ii) What is the size of Supermarkets ? **1**
- (iii) List out the main sources of collecting data to identify the sales volume of each account in Geographic unit. **1**
- (iv) The concept of pitching products and services to clients outside the organisation is known as _____. **1**
(a) Salesmanship (b) Motivation
(c) Sales Territory (d) Field Sales
- (v) The work-load analysis is undertaken on the basis of _____ by a sales-person to cover a sales territory. **1**
(a) time and effort (b) plan and schedule
(c) demand and supply (d) time and route
- (vi) The purpose of sales organisation is not to sell goods to distributors but to get them to be used by ultimate _____. **1**
(a) Dealers (b) Retailers
(c) Consumers (d) Wholesalers



6. दिये गये 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिये । 5 × 1 = 5
- (i) उस बिक्री संगठन का नाम बताइए जो अपने अधीनस्थों को वृद्धि और विकास के अवसर से वंचित करता है । 1
- (ii) मेट्रो “कैश एंड कैरी” किस स्टोर आधारित खुदरा बिक्री फॉर्मेट का उदाहरण है ? 1
- (iii) अंदर की बिक्री करने वाले लोग ग्राहकों को किस माध्यम से सामान बेचते हैं ? 1
- (क) मेल
- (ख) फोन
- (ग) घर घर जाकर
- (घ) टेलीविजन के माध्यम से (टेलिवाइस) मार्केटिंग
- (iv) निम्नलिखित में से प्रेरणा का आयाम चुनें : 1
- (क) अटलता (ख) दृढ़ता
- (ग) सम्मान (घ) प्रोत्साहन
- (v) निम्नलिखित में से रेखा और स्टाफ बिक्री संगठन का क्या लाभ नहीं है ? 1
- (क) विशेषज्ञों का विकास किया जा सकता है ।
- (ख) निर्णय लेने में देरी नहीं ।
- (ग) समन्वय और सहयोग में सुधार होता है ।
- (घ) विशेषज्ञों को उचित महत्त्व दिया जाता है ।
- (vi) गैर-मुआवजा पुरस्कारों के दो उदाहरण दीजिये । 1

खंड – ख
(विषयपरक प्रश्न)

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिये । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दो । 3 × 2 = 6

7. आत्म-जागरूकता के उपायों का उल्लेख कीजिए । 2
8. एक उद्यमी के संगठनात्मक कौशल से आप क्या समझते हैं ? 2
9. स्प्रेडशीट के निम्नलिखित घटकों को समझाइए : 2
- (क) कॉलम
- (ख) नाम बॉक्स



6. Answer any 5 out of the given 6 questions. $5 \times 1 = 5$
- (i) Name the sales organisation that deprives its subordinates of the opportunity of growth and development. 1
 - (ii) “Cash and Carry” mode of Metro is an example of which store based retail format ? 1
 - (iii) The inside sales people sell goods to customers through : 1
 - (a) Mail (b) Phone
 - (c) Door to door Visits (d) Televised Marketing
 - (iv) Choose from the following dimension of motivation : 1
 - (a) Persistence (b) Perseverance
 - (c) Recognition (d) Incentive
 - (v) Which is not an advantage of line and staff Sales Organisation from the following ? 1
 - (a) Experts can be developed.
 - (b) No delay in decision making.
 - (c) Coordination and cooperation is improved.
 - (d) Due importance is given to specialists.
 - (vi) Give two examples of non-compensation rewards. 1

SECTION – B
(Subjective Type Questions)

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

- 7. State the steps towards self-awareness. 2
- 8. What do you mean by organizational skills of an entrepreneur ? 2
- 9. Explain the following components of a spreadsheet : 2
 - (a) Column
 - (b) Namebox



10. उन पर्यावरणीय बाधाओं के नाम बताइए जो एक उद्यमी को संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने से रोकती हैं । 2
11. व्यक्तित्व विशेषता 'अतिरिक्त संस्करण' की दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 2
- दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) 20-30 शब्दों में दीजिये । $3 \times 2 = 6$
12. कार्यात्मक बिक्री संगठन के लाभ बताइए । 2
13. बिक्री क्षेत्र स्थापित करने की प्रक्रिया के पहले चरण की व्याख्या कीजिये । 2
14. सीधे वेतन मुआवजा योजना के दो लाभों की सूची दीजिए । 2
15. उत्पाद बिक्री करने वाले लोगों और समाधान बिक्री करने वाले लोगों के बीच अन्तर लिखिए । 2
16. ब्रिक एंड मोर्टार खुदरा बिक्री किसे कहते हैं ? 2
- दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) 30-50 शब्दों में दीजिये । $2 \times 3 = 6$
17. "एक संगठन का आकार, वित्तीय ताकत और उत्पादन की मात्रा बिक्री संगठन की संरचना को प्रभावित करती है ।" स्पष्ट कीजिये । 3
18. बिक्री बल में उपलब्धि की भावना उत्पन्न करने के लिए एक संगठन द्वारा उठाए गए कदमों का उल्लेख कीजिए । 3
19. "एक खुदरा 'इनस्टोर' उत्पाद प्रदर्शक को एक अच्छा संचारक होना चाहिए ।" इस कथन को समझाइये । 3
- दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) 50-80 शब्दों में दीजिए । $3 \times 4 = 12$
20. एक अच्छी तरह से बनाया गया बिक्री क्षेत्र बिक्री की मात्रा, बेहतर बाजार कवरेज और ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाने में मदद करता है । यह बिक्री संचालन की योजना बनाने और नियंत्रित करने में भी सहायता करता है । इस कथन के अनुसार बिक्री क्षेत्र स्थापित करने के प्रमुख कारणों की व्याख्या करें । 4



10. Enumerate the environmental barriers that prevent an entrepreneur to achieve the organizational goals. 2

11. State any two characteristics of 'Extraversion' – Personality Trait. 2

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

12. State the advantages of functional sales organisation. 2

13. Explain the first step in the procedure of setting up a sales territory. 2

14. List out two advantages of Straight Salary Compensation Plan. 2

15. Distinguish between product sales people and solution sales people. 2

16. What do you mean by Brick and Mortar Retailing ? 2

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

17. "The size, financial strength and the volume of production of an organisation affect the structure of Sales organisation." Elucidate. 3

18. Mention the steps taken by an organisation to create a sense of accomplishment in the sales force. 3

19. "A retail 'instore' product demonstrator must be a great communicator." Explain. 3

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

20. A well designed sales territory helps in increasing the sales volume, better market coverage and customer satisfaction. It also assists in planning and controlling the sales operations. In the light of the statement, explain the prominent reasons for establishing sales territories. 4



21. आपके पड़ोसी, श्री सरना एक प्रमुख कॉस्मेटिक कंपनी के फील्ड बिक्री प्रतिनिधि हैं। बिक्री बढ़ाने के लिये उनके द्वारा की जाने वाली विभिन्न क्षेत्रीय बिक्री गतिविधियों की चर्चा कीजिये। 4
22. एक तेजी से बिकने वाले उपभोक्ता उत्पादों वाली कंपनी ने अपने बिक्री संगठन को अलग-अलग डिवीजनों में डिजाइन किया है, प्रत्येक डिवीजन अलग-अलग उत्पाद पर ध्यान केंद्रित करता है तथा एक व्यक्तिगत इकाई के रूप में कार्य करता है।
- (क) उपरोक्त पंक्तियों में निर्दिष्ट बिक्री संगठन के प्रकार की पहचान करें।
- (ख) (क) में पहचाने गये बिक्री संगठन के 3 लाभ और 3 हानियों का उल्लेख कीजिये। 4
23. निया और पिया जुड़वा बहने हैं। ग्रेजुएशन के बाद दोनों ने अपना-अपना खुदरा बिक्री व्यापार शुरू किया। निया ने एक खुदरा आउटलेट की स्थापना की जिसके स्पष्ट परिभाषित लक्ष्य बाजार है और पिया ने एक बड़ा खुदरा आउटलेट खोला, जो एक थोक प्रारूप के समान है। निया और पिया द्वारा स्थापित खुदरा प्रारूपों को पहचाने और समझाएँ। 4
24. “प्रेरित बिक्री विक्रेता कुछ सामान्य विश्वासों, कार्यों और दृष्टिकोणों को प्रदर्शित करते हैं जो उन्हें दूसरों से अलग करते हैं।” एक प्रेरित बिक्री विक्रेता की विशेषताओं पर संक्षेप में चर्चा कीजिए। 4
-



21. Your neighbour Mr. Sarna is a field sales representative of a leading cosmetic company. Discuss the various field sales activities he must be performing to increase sales. 4
22. A large fast moving consumer goods company has designed its sales organisation in separate divisions, each focussing on a different product and functioning as an individual unit.
- (a) Identify the type of sales organisation referred to in the above lines.
 - (b) State three advantages and disadvantages of the type of sales organisation identified in (a). 4
23. Nia and Pia are twin sisters. After their graduation both of them started their own individual retail business. Nia established a retail outlet that has a clearly defined target market and Pia opened a large retail outlet that is similar to a wholesale format. Identify and explain the retail formats established by Nia and Pia. 4
24. “Motivated sales people exhibit some common belief, actions and attitudes which set them apart from others.” Discuss briefly the characteristics of a motivated sales person. 4
-

