Series : €ABA€ | 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.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को छात्र 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 **8** 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

*

विक्रय कला
SALESMANSHIP

निर्धारित समय : 1½ घण्टे | *अधिकतम अंक : 30*

Time allowed : 1½ hours | *Maximum Marks : 30*

ZOLLEGE.in

सामान्य निर्देश :

(i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।

*(ii) यह प्रश्न पत्र **3** खंडों में विभाजित है, अर्थात खंड–क, खंड–ख और खंड–ग ।*

*(iii) खंड–क **5** अंकों का है और इसमें रोजगार कौशलों पर **6** प्रश्न हैं ।*

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

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

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

*(क) प्रश्न संख्या **7** से **13** तक **एक** अंक के प्रश्न हैं । कोई **पाँच** प्रश्न कीजिए ।*

*(ख) प्रश्न संख्या **14** से **18** तक **दो** अंक के प्रश्न हैं । कोई **तीन** प्रश्न कीजिए ।*

*(ग) प्रश्न संख्या **19** से **22** तक **तीन** अंक के प्रश्न हैं । कोई **दो** प्रश्न कीजिए ।*

*(v) खंड–ग **8** अंकों का है और इसमें **3** योग्यता आधारित प्रश्न हैं ।*
*प्रश्न संख्या **23** से **25** तक **चार** अंक के प्रश्न हैं । कोई **दो** प्रश्न कीजिए ।*

(vi) संबंधित अनुभागों में दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।

(vii) आवंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक अनुभाग/प्रश्न के सामने किया गया है ।

*

खंड – क

(रोजगार कौशल) **(3 + 2 = 5 अंक)**

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

1. 'लक्ष्य निर्धारण' से आप क्या समझते हैं ? **1**

2. एक उद्यमी के लिए असफलता के डर को दूर करना क्यों आवश्यक है ? **1**

3. 'हरित कार्यों' (ग्रीन जॉब्स) का क्या अर्थ है ? **1**

4. पर्यावरण इंजीनियर पर्यावरण की समस्याओं का समाधान कैसे करते हैं ? **1**

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

5. स्वच्छ कार इंजीनियर वायु प्रदूषण को नियंत्रित करने में कैसे योगदान करते हैं ? **2**

6. रीता अनिश्चितता, नई जानकारी या बदली हुई परिस्थितियों का प्रभावी ढंग से जवाब देने के लिये अपने विचारों और व्यवहार को अत्यधिक समझदारी से समायोजित करती है । यहाँ चर्चा की गई रीता की उद्यमशीलता योग्यता समझाइए । **2**

ZOLLEGE.in

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper is divided into 3 sections, viz., Section-**A**, Section-**B** and Section-**C**.*

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

(a) *Question numbers **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.*

(b) *Question numbers **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) *Question numbers **7** to **13** are **one** mark questions. Attempt any **five** questions.*

(b) *Question numbers **14** to **18** are **two** mark questions. Attempt any **three** questions.*

(c) *Question numbers **19** to **22** are **three** mark questions. Attempt any **two** questions.*

(v) *Section C is of **8** marks and has **3** Competency based questions.*
*Question numbers **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 **(3 + 2 = 5 Marks)**

(Employability skills)

Answer any **03** questions out of the given **04** questions. **1 × 3 = 3**

1. What do you mean by 'Goal Setting' ? **1**

2. Why is it important for an entrepreneur to overcome fear of failure ? **1**

3. What do you mean by 'Green Jobs' ? **1**

4. How do Environmental Engineers solve environmental problems ? **1**

Answer any **01** question out of the given **02** questions. **2 × 1 = 2**

5. How do clean car engineers contribute in controlling air pollution ? **2**

6. Rita very intelligently adjusts her thoughts and behavior in order to effectively respond to uncertainty, new information or changed circumstances. Explain Rita's entrepreneurial competency discussed here. **2**

ZOLLEGE.in

खंड – ख

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

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

7. 'अभिप्रेरणा' की परिभाषा लिखिए । **1**

8. 'वर्तमान व्यय योग्य आय' के घटकों का उल्लेख कीजिये । **1**

9. उन गतिविधियों की सूची बनाएँ जिनके लिये गतिविधि कोटा निर्धारित किये जाते हैं । **1**

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

11. 'टपरवेयर' और 'एवन' जैसी कंपनियाँ अपने विक्रेताओं को मुआवजा देने के सीधे कमीशन मुआवजा योजना का उपयोग क्यों करती हैं ? **1**

12. बिक्री प्रबंधक को सलाह दे कि यदि ग्राहक पूरे भौगोलिक क्षेत्र में समान रूप से वितरीत हैं तो बिक्री क्षेत्र का कैसा आकार सबसे उपयुक्त होगा । **1**

13. बिक्री कोटा के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । **1**

दिए गए **पाँच** प्रश्नों में से किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिये : **2 × 3 = 6**

14. क्षेत्र विक्रय के लिये सशक्त संचार कौशल होने की आवश्यकता क्यों होती है ? **2**

15. एक परिधान स्टोर ने प्रत्येक बिक्री प्रतिनिधि के लिये प्रति माह ₹ 25,000 का बिक्री कोटा निर्धारित किया है । बिक्री मात्रा कोटा के प्रकार की पहचान कीजिए तथा समझाइये । **2**

16. जोया लिमिटेड की बिक्री प्रबंधक सृष्टि ने बिक्री क्षेत्र स्थापित करने के लिये नियंत्रण इकाई का चयन कर लिया है । उसके द्वारा लिए जाने वाले अगले चरण को समझाइए । **2**

17. बिक्री समर्थन कर्मियों और बिक्री प्रशिक्षुओं में क्या अन्तर है ? **2**

18. "संगठनात्मक पुरस्कारों को मुआवजा पुरस्कारों और गैर–मुआवजा पुरस्कारों में वर्गीकृत किया जा सकता है ।" गैर–मुआवजा पुरस्कारों की व्याख्या कीजिए । **2**

दिए गए **चार** प्रश्नों में से किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिये । **3 × 2 = 6**

19. एक अभिप्रेरित विक्रेता के किन्हीं तीन लक्षणों का उल्लेख कीजिए । **3**

20. उन विभिन्न तरीकों की सूची बनाएँ जिनसे सफल विक्रेता को मान्यता प्रदान की जा सकती है । **3**

21. यह मानते हुए कि आप "नीर प्यूरिफायर लिमिटेड" के क्षेत्र विक्रय प्रतिनिधि हैं, आपके द्वारा की जाने वाली विभिन्न क्षेत्र विक्रय गतिविधियों का उल्लेख कीजिए । **3**

22. "बिक्री क्षेत्र, ग्राहकों से सम्बन्ध बनाने, बिक्री बल को अभिप्रेरित और नियंत्रण करने में मदद करते हैं ।" व्याख्या कीजिये । **3**

ZOLLEGE.in

SECTION – B **(5 + 6 + 6 = 17 Marks)**

(Subject specific skills)

Answer any **05** questions out of the given **07** questions. **1 × 5 = 5**

7. Define 'Motivation'. **1**

8. State the components of "Current Spendable Income". **1**

9. List the activities for which 'Activity Quotas' are set. **1**

10. What does 'C' denote in ABC analysis of sales potential estimate of a geographic unit ? **1**

11. Why do companies like 'Tupperware' and 'Avon' use straight commission compensation plan for compensating their salespeople ? **1**

12. Advise the sales manager which shape of sales territory would be most suitable if the clients are evenly distributed throughout the geographical area. **1**

13. State any two benefits of sales quota. **1**

Answer any **03** questions out of the given **05** questions. **2 × 3 = 6**

14. Why does field selling require strong communication skills ? **2**

15. A garment store has set a sales quota of ₹ 25,000 per month for each sales representative. Identify and explain the type of sales volume quota. **2**

16. Sristhi, the sales manager of Zoya Ltd. has selected the control unit for setting up sales territory. Explain the next step she will be performing. **2**

17. Distinguish between Sales support personnel and Sales trainees. **2**

18. "Organisational rewards can be categorized into compensation rewards and non-compensation rewards." Explain non-compensation rewards. **2**

Answer any **02** questions out of the given **04** questions. **3 × 2 = 6**

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

20. Make a list of different ways in which recognition can be awarded to successful salesman. **3**

21. Assuming that you are a field sales representative of 'Neer Purifiers Ltd.', highlight the various field sales activities you will be performing. **3**

22. "Sales Territories help in improving customer relations, motivating and controlling the sales force." Explain. **3**

ZOLLEGE.in

खंड – ग

(योग्यता आधारित प्रश्न) **(4 + 4 = 8 अंक)**

दिए गए **तीन** प्रश्नों में से किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । $4 \times 2 = 8$

23. जैनीथ लिमिटेड की बिक्री प्रमुख अर्चना इस तथ्य से अवगत है कि बिक्री कोटा वांछित लक्ष्य प्राप्त करने के लिए बिक्री कर्मियों को अभिप्रेरित करने में प्रमुख भूमिका निभाता है, इसलिये वह बिक्री कोटा निर्धारित करने के लिए सलाहकारी संस्था से सुझाव माँगती है तथा कंपनी की नीतियों, ग्राहकों के उपभोग स्तर और बाजार में प्रतिस्पर्धा की सीमा को ध्यान में रखती है । वह यह भी सुनिश्चित करती है कि बिक्री कोटा सटीक, निष्पक्ष और प्राप्य हैं । उपरोक्त स्थिति में चर्चा किये गये उन घटकों की व्याख्या कीजिए जो बिक्री कोटा निर्धारण को प्रभावित करते हैं । 4

24. संजय, न्यूमैक्स लिमिटेड का एक परिश्रमी, सावधान और कर्तव्यनिष्ठ विक्रेता है । वह तब तक हार नहीं मानता जब तक कि वह उसे सौंपे गए बिक्री कोटा को प्राप्त नहीं कर लेता । वह बहुत बुद्धिमान है क्योंकि वह संभावित ग्राहक को संबोधित करने से पहले यह तय करता है कि क्या वह संभावित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा, संचार चैनल खोलने या ग्राहकों की संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करेगा । उपरोक्त कथन के संदर्भ में अभिप्रेरणा के विभिन्न आयामों पर चर्चा कीजिए तथा आंतरिक प्रेरणा का अर्थ भी दीजिए । 4

25. सुजल और प्रथम पिछले 2 साल से नीआ लिमिटेड में कार्य कर रहे हैं । वे अक्सर उनकी कंपनी के द्वारा बिक्री विक्रेताओं को मुआवजा देने वाली मुआवजे की योजना के सम्बन्ध में अपने असंतोष के बारे में बात करते हैं । दोनों को लगता है कि उनके द्वारा किए गये काम का उन्हें पर्याप्त मुआवजा नहीं दिया जाता । इसके अलावा, जो कर्मचारी ज्यादातर समय बेकार बैठे रहते है उन्हें उसी दर पर भुगतान किया जाता है, जिससे उनका असंतोष और बढ़ जाता है । नीआ लिमिटेड द्वारा अपनाई गई मुआवजा योजना के दो लाभ और हानियाँ बताइये । 4

ZOLLEGE.in

SECTION – C **(4 + 4 = 8 Marks)**

(Competency Based Questions)

Answer any **02** questions out of the given **03** questions. **4 × 2 = 8**

23. Archana, the sales head of Zenith Ltd. is aware of the fact that sales quotas play a very prominent role in motivating the sales personnel to achieve the desired performance. So for setting the sales quota she seeks suggestions from consultancy firms, considers the company policies, consumption level of customers and extent of competition in the market. She also ensures that the sales quota being set by her are accurate, fair and attainable. Explain the factors that affect determination of sales quota discussed in the case above. 4

24. Sanjay is a hardworking, diligent and conscientious sales personnel in Numex Ltd. He never gives up till he achieves the sales quota assigned to him. He is very intelligent as before addressing the prospects he decides whether he will focus on addressing prospect's needs, opening communication channel, or customer satisfaction. In the light of the above statement discuss the various dimensions of motivation and also give meaning of intrinsic motivation. 4

25. Sujal and Pratham have been working in Nia Ltd. since last two years. They often talk about their dissatisfaction regarding the compensation plan followed by the company to compensate its sales force. Both of them feel they are not paid adequate compensation for the amount of work done by them. Further the employees who are sitting idle most of the time are paid at the same rate, adds to their discontentment. State two advantages and disadvantages of the compensation plan adopted by Nia Ltd. 4

ZOLLEGE.in

*

ZOLLEGE.in