

Roll No.

MBA-10/MBAH-11/MBA-12/MBA-13/PGDMM-10
(Master of Business Administration/
P.G. Diploma in Marketing Management)
Fourth (MBA)/ Second Semester (PGDHRM)
Examination-2015
MM-2208

Sales and Distribution Management
(विक्रय तथा वितरण प्रबंध)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 60

Note : This paper is of sixty (60) marks divided into three (03) sections A, B, and C. Attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न-पत्र साठ (60) अंकों का है जो तीन (03) खंडों क, ख तथा ग में विभाजित है। प्रत्येक खण्ड में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों को हल करना है।

Section - A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions)/(दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long-answer-type questions of fifteen (15) marks each. Learners are required to answer any two (02) questions only. (2×15=30)

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What do you understand by Sales Management? Further, discuss sales-control and explain its process.

विक्रय प्रबंध से आप क्या समझते हैं? इसके अतिरिक्त विक्रय नियंत्रण तथा इसकी प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।

2. Discuss the environment of sales. Elaborate the role of technology in personal selling.

विक्रय के पर्यावरण की व्याख्या कीजिए। वैयक्तिक विक्रय में तकनीक के महत्व की विस्तार से चर्चा कीजिए।

3. Discuss distribution system and its structure. Explain the functions of a distribution system.

वितरण तंत्र एवं इसके ढाँचे की चर्चा कीजिए। वितरण तंत्र के कार्यों की व्याख्या कीजिए।

4. Discuss the role and functions of marketing channels. Explain the concept of channel design.

विपणन वाहिकाओं की भूमिका एवं कार्यों को स्पष्ट कीजिए। वाहिका प्रारूपण के विचार की व्याख्या कीजिए।

Section - B / खण्ड-ख

(Short Answer Type Questions) (लघु उत्तरों वाले प्रश्न)

Note : Section 'B' contains eight (08) short-answer-type questions of five (05) marks each. Learners are required to answer any four (04) questions only. (4×5=20)

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरो वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पाँच (05) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Briefly discuss any four (04) of the following :

निम्नलिखित में से किन्हीं चार (04) पर संक्षेप में चर्चा कीजिए;

1. Conflict Resolution Mechanisms.
विवाद निस्तारण तंत्र।
2. Customer Service Methods.
ग्राहक सेवा की रीतियाँ।
3. Channel Design Segmentation.
वाहिका प्रारूपों का विभक्तिकरण।
4. Logistics Functions.
व्यवस्था से सम्बन्धित कार्य।
5. Quotas.
कोटा
6. Methods of Sales Forecasting.
विक्रय पूर्वानुमान की विधियाँ।
7. Sales Organisation.
विक्रय संगठन।
8. Performance Appraisal of Sales Persons.
विक्रय-कर्मिकों के कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन।

Section - C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective-type questions of one (01) mark each. All the questions of this section are compulsory. (10×1=10)

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Indicate the correct answer-option;

उत्तर के लिए सही विकल्प का चुनाव कीजिए;

1. Which of the following is not a major objective of the sales function?
(a) Demographic Expansion (b) Sales Volume
(c) Contribution to Profits (d) Growth
निम्नलिखित में से विक्रय क्रिया का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य क्या नहीं है?
(अ) जनान्किक विस्तार (ब) विक्रय मात्रा
(स) लाभों को योगदान (द) विकास
2. Which of the following refers to 'key account management' in sales management?
(a) Accounts of maximum sales
(b) Strategy to serve high potential customers
(c) One main account to manage other accounts
(d) All these

निम्नलिखित में से क्या, विक्रय प्रबन्ध में, 'प्रमुख खाता प्रबन्धन' को संदर्भित करता है?

- (अ) अधिकतम विक्रय वाले खाते।
- (ब) उच्च क्षमता वाले ग्राहकों की आवश्यकता पूर्ति की रणनीति।
- (स) अन्य सभी खातों के प्रबंधन के लिए एक खाते का प्रबन्ध।
- (द) ये सभी।

3. What is the prime objective of 'relationship selling'?

- (a) Retention of customers
- (b) Creation of customers
- (c) Increasing the list of customers
- (d) All these

‘सम्बन्ध-आश्रित विक्रय’ का प्रमुख उद्देश्य क्या है?

- (अ) ग्राहकों को बनाये रखना।
- (ब) ग्राहकों का सृजन।
- (स) ग्राहकों की सूची बढ़ाना।
- (द) ये सभी।

4. Which of the following correctly refers to 'sales-control'?

- (a) Control over sales manager
- (b) Control over sales force
- (c) Analysis of variance and remedial action
- (d) Increasing profits

निम्नलिखित में से 'विक्रय-नियंत्रण' को ठीक प्रकार से क्या संदर्भित करता है?

- (अ) विक्रय प्रबंधक पर नियंत्रण।
- (ब) विक्रय-शक्ति पर नियंत्रण।
- (स) विचलन का विश्लेषण तथा सुधारात्मक कार्यवाही।
- (द) लाभों में वृद्धि करना।

5. Which of the following is a goal conflict?

- (a) Differences between channel members, aims and objective.
- (b) Disagreement over the domain of action and responsibility
- (c) Difference in perceptions of the market place
- (d) All these

निम्नलिखित में से लक्ष्य से सम्बंधित विवाद क्या है?

- (अ) वाहिका-सदस्यों के लक्ष्यों और उद्देश्यों में अन्तर।
- (ब) क्रिया एवं दायित्व के क्षेत्र के संबंध में असहमतियाँ।
- (स) बाजार स्थल के अवबोध के बारे में अंतर।
- (द) ये सभी।

Write True/False against the following :

निम्नलिखित के सामने सत्य/असत्य लिखिए :

6. Sales concept rests on target market, customer's needs, and profitability etc.

विक्रय का विचार लक्षित बाजार, ग्राहकों की आवश्यकताओं और लाभदायकता इत्यादि पर निर्भर करता है।

7. Order-takers can not be considered to be sales-persons.
ऑर्डर लेने वालों को विक्रय कार्मिक नहीं माना जा सकता है।
8. Like product life cycle, training of salespersons also passes through preparation, maturity and decline.
उत्पाद जीवन चक्र की तरह ही विक्रय कार्मिकों का प्रशिक्षण भी तैयारी, परिपक्वता और गिरावट इन स्तरों में बैठा होता है।
9. Sales budget is a flexible budget.
विक्रय बजट एक लोचदार बजट है।
10. Pareto's law is based on the ratio of 70:30.
पेरेटो का नियम 70:30 के अनुपात पर आधारित है।

