

2012
B.A./B.Sc. (General) Fifth Semester
Advertising Sales Promotion and Sales Management
Paper – V: Management of the Sales Force
(In all mediums)

Time allowed: 3 Hours

Max. Marks: 100

NOTE: Attempt five questions in all, including Question No. 1 which is compulsory and selecting two questions from each Unit

-*-*-

I. Attempt any four of the following:-

- a) Define sales force management.
- b) Give the characteristics of recruitment.
- c) Define the concept and importance of sales force motivation.
- d) Give the significance of an attractive compensation plan.
- e) List out the problems of performance appraisal.
- f) What are the uses of sales and cost analysis? (4×5)

UNIT – I

- II. Describe the structure of the sales force. Also give functions of sales manager. (20)
- III. What are the different methods of training? Discuss the on-the-job methods of training. (20)
- IV. Discuss the steps in sales force process of motivation. Describe Maslow's need Hierarchy and motivation. (20)
- V. Write short notes on: -
 - (a) Principles of sales force direction
 - (b) Recruitment v/s selection
 - (c) Different sources of recruitment
 - (d) Importance of sales force (4×5)

UNIT – II

- VI. Explain different stages of performance appraisal process. How it can be made more successful for a sales organization? (20)
- VII. (a) Explain different factors determining the size of sales territories.
(b) What are the different factors that determining the structure of sales organization? (10+10)
- VIII. Explain sales audit. Critically evaluate different techniques of sales cost analysis. (20)
- IX. Describe performance based compensation plans with its merits and demerits. Also discuss the objectives of attractive compensation plan. (20)

-*-*-

(Hindi and Punjabi versions enclosed)

P.T.O.

(2)

ਨੋਟ: ਕਿਹੀ ਪਾਂਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉਤਰ ਦੇ। ਪ੍ਰਤਯੇਕ ਭਾਗ (1-2) ਦੇ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਚਯਨ ਕਰੋ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ-1 ਅਨਿਵਾਰਯ ਹੈ।

**_*_

1. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮੇਂ ਸੇ ਕਿਹੀ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉਤਰ ਦੀਜਏ:-

- (ਕ) ਬਿਕਰੀ ਬਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖਏ।
- (ਖ) ਭਰਤੀ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਤਾਏ।
- (ਗ) ਬਿਕਰੀ ਬਲ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੀ ਅਵਧਾਰਣਾ ਅਤੇ ਮਹਤਵ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖਏ।
- (ਘ) ਆਕਰਸ਼ਕ ਕ੍ਰਿਤੀਪੂਰਤਿ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਮਹਤਵ ਬਤਾਏ।
- (ਙ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਮੂਲਯਾਕਨ ਦੀ ਸਮਸਯਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤੈਯਾਰ ਕੀਜਏ।
- (ਚ) ਬਿਕਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਕਯਾ ਉਪਯੋਗ ਹੈ?

ਭਾਗ-1

2. ਵਿਕਰੀ ਬਲ ਦੀ ਸੰਰਚਨਾ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕੀਜਏ। ਬਿਕਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਾਰਯ ਅੀ ਲਿਖਏ।
3. ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਦੀ ਵਿਭਿਨ ਵਿਧਿਯਾਂ ਕਯਾ ਹੈ? ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਦੇ ਆਨ-ਟ-ਜੌਬ ਤਰੀਕ਼ੇ ਦੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਜਏ।
4. ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੀ ਬਿਕਰੀ ਬਲ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਯਾ ਦੇ ਚਰਣਾਂ ਦੀ ਵਿਵੇਚਨਾ ਕੀਜਏ। ਮਾਸ਼ਲੋ ਦੀ ਆਵਸ਼ਯਕਤਾ ਪਦਾਨੁਕ੍ਰਮ ਤਯਾ ਅਭਿਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕੀਜਏ।
5. ਸਕਸ਼ਿਪ ਟਿਧਣੀ ਲਿਖਏ:-
 - (ਕ) ਬਿਕਰੀ ਬਲ ਦਿਸ਼ਾ ਦੇ ਸਿਫ਼ਾਨਤ
 - (ਖ) ਭਰਤੀ ਬਨਾਮ ਚਯਨ
 - (ਗ) ਭਰਤੀ ਦੇ ਵਿਭਿਨ ਸ਼੍ਰੋਤ
 - (ਘ) ਬਿਕਰੀ ਬਲ ਦਾ ਮਹਤਵ

ਭਾਗ-2

6. ਨਿਸ਼ਾਦਨ ਮੂਲਯਾਕਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਯਾ ਦੇ ਵਿਭਿਨ ਚਰਣਾਂ ਦੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਜਏ। ਇਸੇ ਬਿਕਰੀ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਲਿਏ ਅਤੇ ਅਧਿਕ ਸਫਲ ਕੈਸੇ ਬਨਾਯਾ ਜਾ ਸਕਤਾ ਹੈ?
7. (ਕ) ਬਿਕਰੀ ਸ਼ੇਡਾਂ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨਿਤ ਕਰਨੇ ਵਾਲੇ ਵਿਭਿਨ ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਜਏ।
(ਖ) ਬਿਕਰੀ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਸੰਰਚਨਾ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨਿਤ ਕਰਨੇ ਵਾਲੇ ਵਿਭਿਨ ਕਾਰਕ ਕਯਾ ਹੈ?
8. ਵਿਕਰੀ ਲੇਖਾ-ਜੋਖਾ ਦੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਜਏ। ਬਿਕਰੀ ਲਾਗਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀ ਵਿਭਿਨ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦਾ ਆਲੋਚਨਾਤਮਕ ਮੂਲਯਾਕਨ ਕੀਜਏ।
9. ਨਿਸ਼ਾਦਨ ਆਧਾਰਿਤ ਕ੍ਰਿਤੀਪੂਰਤਿ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦਾ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ੋਂ ਸਹਿਤ ਵਰਣਨ ਕੀਜਏ। ਆਕਰਸ਼ਕ ਕ੍ਰਿਤੀਪੂਰਤਿ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਅੀ ਵਯਾਖਯਾ ਕੀਜਏ।

**_*_

(3)

ਨੋਟ: ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਭਾਗ (1-2) ਵਿੱਚ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁੱਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ।

**_*_

1. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ:-

- (ੳ) ਵੇਚ ਬਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ।
- (ਅ) ਭਰਤੀ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਲਿਖੋ।
- (ੲ) ਵਿਕਰੀ ਬਲ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ।
- (ਸ) ਇੱਕ ਆਕਰਸ਼ਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਦੱਸੋ।
- (ਹ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
- (ਕ) ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਕੀ ਉਪਯੋਗ ਹਨ?

ਭਾਗ-1

2. ਵਿਕਰੀ ਬਲ ਦੀ ਬਣਤਰ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ। ਸੇਲਜ਼ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਕੰਮ ਦੱਸੋ।
3. ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕੇ ਕੀ ਹਨ? ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਆਨ-ਦ-ਨੈਕਰੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
4. ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਸ਼ਕਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ। ਮਾਸਲੋ ਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਲੜੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ।
5. ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ -
 - (ੳ) ਵਿਕਰੀ ਬਲ ਦਿਸ਼ਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ
 - (ਅ) ਭਰਤੀ v/s ਚੋਣ
 - (ੲ) ਭਰਤੀ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਰੋਤ
 - (ਸ) ਵਿਕਰੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ

ਭਾਗ-2

6. ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੜਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਵਿਕਰੀ ਸੰਸਥਾ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਹੋਰ ਸਫਲ ਕਿਵੇਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
7. (ੳ) ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਆਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
(ਅ) ਵਿਕਰੀ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਬਣਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਕ ਕੀ ਹਨ?
8. ਵਿਕਰੀ ਲੇਖੇ-ਜੋਖੇ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। ਵਿਕਰੀ ਲਾਗਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦਾ ਆਲੋਚਨਾਤਮਕ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੋ।
9. ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਆਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦਾ ਇਸ ਦੇ ਗੁਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਨਾਲ ਵਰਣਨ ਕਰੋ। ਆਕਰਸ਼ਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

**_*_