

NEW

Part-III 3-Tier

2016

SALES ORGANISATION AND MANAGEMENT

(Honours in Marketing Management)

PAPER—XVI

Full Marks : 100

Time : 4 Hours

The figures in the right-hand margin indicate full marks.

Candidates are required to give their answers in their own words as far as practicable.

Illustrate the answers wherever necessary.

1. Answer any *five* of the following questions : 5×4
- (a) What is the necessity of sales organisation ?
- (b) Mention the factors determining sales organisation structure.

(Turn Over)

- (c) Write down the objectives of a sales force.
- (d) How will you assess training and development of sales forces ?
- (e) What are the steps involved in selling process ?
- (f) What are the benefits of direct marketing ?
- (g) What are the essential qualifications of a salesman ?
- (h) How do you assess product knowledge ?
- (i) What is relationship management ?
- (j) Enumerate follow-up actions of sales order.

2. Answer any *five* of the following questions : 5×8

- (a) How do you compensate sales forces situation wise ?
- (b) Enumerate norms of Customer Call.
- (c) How do you differentiate between centralized and decentralized organisation of sales ?
- (d) Enumerate Sales-Job analysis in designing sales forces.

- (e) How do you motivate sales representative to enhance the business ?
- (f) What are the benefits of direct marketing ?
- (g) What is the relationship between personal selling and customer relationship management ?
- (h) Write down the essential qualities and functions of a sales man.
- (i) How do you relate product knowledge and customer knowledge ?
- (j) Briefly analyse Integrated direct marketing.

3. Answer any *two* of the following questions : 2×15

- (a) (i) Write down the methods of approaching a customer by a salesman.
- (ii) How do you evaluate performance of sales representatives ? 8+7
- (b) (i) What is effective sales process ?
- (ii) How do you assess customer knowledge ? 8+7

(c) Write short notes on any *three* of the following :

3×5

- (i) Line Authority in a Sales Organisation.
- (ii) Strategies in designing sales forces.
- (iii) Styles of selling.
- (iv) Selection of Sales Forces.
- (v) Recruitment of Sales Forces.

[Internal Assessment — 10 Marks]

বঙ্গানুবাদ

দক্ষিণ প্রান্তস্থ সংখ্যাগুলি প্রশ্নমান নির্দেশক।

পরীক্ষার্থীদের যথাসম্ভব নিজের ভাষায় উত্তর দেওয়া প্রয়োজন।

১। নীচের যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও : ৫×৪

- (ক) বিক্রয় সংগঠনের প্রয়োজনীয়তা কি?
- (খ) 'বিক্রয় সংগঠনের কাঠামো' নিদ্ধারণের উপাদানগুলি কি কি?
- (গ) বিক্রয় বাহিনী'র উদ্দেশ্য উল্লেখ কর।
- (ঘ) 'বিক্রয় বাহিনী'র 'প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন'-কে কিভাবে মূল্যায়ন করবে ?
- (ঙ) বিক্রয় পদ্ধতির বিভিন্ন পদক্ষেপগুলি কি কি?
- (চ) 'প্রত্যক্ষ বিক্রয়'-এর উপযোগিতা কি?
- (ছ) বিক্রয় প্রতিনিধির প্রয়োজনীয় গুণাবলীগুলি কি কি?
- (জ) 'পণ্যজ্ঞান'-কে কিভাবে মূল্যায়ন করবে?

(ঝ) 'সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা' কি?

(ঞ) 'বিক্রয় আদেশ নামা'-র পরবর্তী পদক্ষেপগুলির কিভাবে মূল্যায়ন করবে?

২। নীচের যে-কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও :

৫.

(ক) অবস্থা অনুযায়ী 'বিক্রয় বাহিনীর' ক্ষতিপূরণ কিভাবে সম্পন্ন হয়?

(খ) 'উপভোক্তা আহ্বান'-র বিভিন্ন নিয়মগুলি উল্লেখ কর।

(গ) 'কেন্দ্রীভূত ও বিকেন্দ্রীভূত বিক্রয় সংগঠনের' মধ্যে পার্থক্য কিভাবে নিরূপণ করবে?

(ঘ) 'বিক্রয় বাহিনী' সঙ্জায় কিভাবে 'বিক্রয়-কর্ম বিশ্লেষণ' করা হয় সংক্ষেপে বিবরণ দাও।

(ঙ) বিক্রয় বৃদ্ধির জন্য বিক্রয় প্রতিনিধিকে কিভাবে অনুপ্রেরণা যোগাবে?

(চ) 'প্রত্যক্ষ বিপণন'-এর উপযোগিতা কি কি?

(ছ) 'ব্যক্তিগত বিক্রয়' ও 'উপভোক্তা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা'র মধ্যে কি সম্পর্ক বিদ্যমান?

- (জ) 'বিক্রয় প্রতিনিধির' প্রয়োজনীয় গুণাবলী ও কার্যগুলি উল্লেখ কর।
- (ঝ) 'পণ্য জ্ঞান' এবং 'উপভোক্তা জ্ঞান' এর মধ্যে সম্পর্ক কিভাবে নিরূপণ করবে?
- (ঞ) 'অখণ্ড প্রত্যক্ষ বিপণন' ব্যবস্থাকে সংক্ষেপে বিশ্লেষণ কর।

৩। নীচের যে-কোনো দুইটি প্রশ্নের উত্তর দাও : ২×১৫

(ক) (১) বিক্রয় প্রতিনিধি কিভাবে ক্রেতার নিকট নিজেকে উপস্থাপন করবে সংক্ষেপে উল্লেখ কর।

(২) বিক্রয় প্রতিনিধির কার্যক্রমের মূল্যায়ণ কিভাবে করবে? ৮+৭

(খ) (১) 'কার্যকরী বিক্রয় পদ্ধতি' কি?

(২) 'উপভোক্তা জ্ঞান' কিভাবে নিরূপণ করবে? ৮+৭

(গ) নিম্নের যে কোনো তিনটির বিষয়ের উপর টীকা লিখ : ৩×৫

(১) বিক্রয় সংগঠনের রৈখিক কর্তৃত্ব।

(২) বিক্রয়বাহিনীর সজ্জার কৌশল।

- (৩) বিক্রয়ের শৈলী।
- (৪) বিক্রয় বাহিনী নির্বাচন।
- (৫) বিক্রয় বাহিনী নিয়োগ।

[অভ্যন্তরীণ মূল্যায়ণ — ১০ নম্বর]
