

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

DPM3013: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 27 OKTOBER 2016

MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structure questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** functions of sales personnel.
Terangkan LIMA (5) fungsi pengurusan jualan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (b) One of the sales manager's job is to monitor the environmental factors, predict how it might change and develop strategies as well as plan for the sales function. Explain **THREE (3)** external environment elements that the manager should monitor constantly in order to ensure success in selling the products.
Sebahagian daripada tugas seorang pengurus jualan adalah untuk memantau faktor-faktor persekitaran, meramal perubahannya dan membangunkan strategi serta pelan untuk fungsi jualan. Jelaskan TIGA (3) elemen persekitaran luaran yang perlu dipantau oleh pengurus jualan untuk memastikan kejayaan dalam penjualan produk.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1
C1 (a) Describe **FOUR (4)** salespeople ethics in dealing with their employer.
Huraikan EMPAT (4) etika jurujual dalam berurusan dengan majikan.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO1
C3 (b) You are a salesperson in a company selling frozen food. As a salesperson that has 10 years experiences in the company, you have met with customers from different backgrounds, status and behavior. Some records are needed to keep all the data on sales of over 10 years in the company. Explain **4 (FOUR)** records that need to be kept by you as a salesperson of frozen food products.
Anda merupakan jurujual di sebuah syarikat menjual makanan sejukbeku. Sebagai jurujual yang berpengalaman 10 tahun di syarikat tersebut, anda telah pun berjumpa dengan pelanggan dari pelbagai latar belakang, status dan tingkahlaku. Beberapa rekod diperlukan bagi menyimpan kesemua data-data jualan sepanjang 10 tahun berada di syarikat tersebut. Terangkan 4 (EMPAT) rekod yang telah disimpan oleh anda sebagai jurujual produk makanan sejukbeku.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO1
C4 (c) Compare **TWO (2)** types of reimbursement plans in financial management.
Bandingkan DUA (2) jenis pelan pembayaran balik dalam pengurusan kewangan.
[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO2
C2 (a) Explain **FOUR (4)** techniques in handling objections in selling process.
Terangkan EMPAT (4) teknik menangani bantahan dalam proses penjualan.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO2
C3 (b) Salespersons sell different types of products in different ways but all of them will use combination of presentations to provide meaningful information to the customer. Explain **THREE (3)** elements of the presentation with suitable examples.
Jurujual boleh menjual menggunakan pelbagai cara namun kesemuanya akan menggunakan gabungan cara pembentangan untuk memberikan maklumat yang berkesan kepada pelanggan. Terangkan TIGA (3) elemen yang terdapat dalam gabungan cara pembentangan beserta contoh yang sesuai.
[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO3
C1 (a) i) Define salesforce recruitment
Berikan maksud pengambilan tenaga jualan.
[3 marks]
[3 markah]
- ii) List down **SEVEN (7)** external sources of salesforce recruitment.
Senaraikan TUJUH (7) sumber luaran pengambilan tenaga jualan.
[7 marks]
[7 markah]

CLO3
C2

(b) There are several types of tests that can be used in selecting process. Explain **FIVE (5)** types of test in selecting process.

Terdapat beberapa jenis ujian yang boleh digunakan di dalam proses pemilihan.

*Terangkan **LIMA (5)** jenis ujian di dalam proses pemilihan.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT