

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2022/2023

DPM30053 : SALES MANAGEMENT

TARIKH : 21 JUN 2023

MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** 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)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** salespeople ethics in dealing with customers.

*Nyatakan **LIMA (5)** etika jurujual dalam berurusan dengan pelanggan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain salespeople ethics below in dealing with their employer:

Huraikan etika jurujual di bawah dalam berurusan dengan majikan:

- (i) Misusing company assets

Salah guna aset syarikat

- (ii) Technology theft

Kecurian teknologi

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) A sales manager should give attention to environmental factors that could influence success in selling. There are two types of environmental factors, external environment and internal environment. You as a sales manager should provide information to top management on how the environmental factors below can influence selling success.

Pengurus jualan harus memberi perhatian terhadap faktor-faktor persekitaran yang akan mempengaruhi kejayaan jualan. Terdapat dua jenis faktor persekitaran, persekitaran luaran dan persekitaran dalaman. Anda sebagai pengurus jualan harus memberikan maklumat kepada pengurusan atasan tentang faktor persekitaran di bawah yang akan mempengaruhi kejayaan jualan.

- (i) Economy environment
Persekitaran ekonomi
- (ii) Technology environment
Persekitaran teknologi

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

- (a) One of step in selling process is closing the sales. List **FIVE (5)** closing techniques.

*Salah satu langkah dalam proses jualan adalah penutupan jualan. Senaraikan **LIMA (5)** teknik untuk penutupan jualan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain **FIVE (5)** presentation mix used by a salesperson during the sales presentation with appropriate examples.

*Terangkan **LIMA (5)** campuran pembentangan yang digunakan oleh tenaga jualan semasa pembentangan jualan beserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Assuming you are marketer for Melaiqa Apparel Sdn. Bhd., demonstrate **TWO (2)** approaching techniques with suitable example in selling process for Melaiqa Apparel Sdn. Bhd.

*Andaikan anda sebagai pemasar untuk Melaiqa Apparel Sdn. Bhd., tunjukkan **DUA (2)** teknik pendekatan dalam proses jualan dan sertakan contoh yang sesuai untuk Melaiqa Apparel Sdn. Bhd.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Describe job description and job specification.
- Terangkan diskripsi kerja dan spesifikasi kerja*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Evaluation is concerned with monitoring the balance between standards and actual performance. Explain **FIVE (5)** benefits of performance evaluation.
- Penilaian adalah berkenaan dengan memantau keseimbangan antara piawaian dan prestasi sebenar. Terangkan **LIMA (5)** faedah penilaian prestasi*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Raudah has been assigned to give a lecture about topics covered under the sales training programme for slimming products. Expose **TWO (2)** topics covered under the training program.
- Raudah telah ditugaskan untuk memberi syarahan mengenai topik yang diliputi di bawah program latihan jualan untuk produk pelangsingan badan. Dedahkan **DUA (2)** topik yang diajar di bawah program latihan.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) One of the current issues and development in sales management is e-selling. Identify **TWO (2)** activities involved in e-selling that a salesperson could improve in his or her skills in this area.

*Salah satu daripada isu-isu semasa dan pembangunan dalam pengurusan jualan adalah e-jualan. Kenalpasti **DUA (2)** aktiviti yang terlibat dalam e-jualan yang membolehkan jurujual meningkatkan kemahirannya dalam bidang ini.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Compare **TWO (2)** types of reimbursement plans that a manager should consider using in an organization.

*Bandingkan **DUA (2)** jenis pelan pembayaran balik yang harus pertimbangkan oleh pengurus dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Sarah has been working as a sales manager for Murni Scarf. As a sales manager, you need to teach **TWO (2)** types of common records to your newly recruited salespeople.

*Sarah telah bekerja sebagai pengurus jualan untuk Murni Scarf. Sebagai pengurus jualan, anda perlu mengajarkan **DUA (2)** jenis laporan biasa kepada jurujual anda yang baru diambil.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT