

**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 I : 2023/2024**

**DPM30053: SALES MANAGEMENT**

**TARIKH : 30 DISEMBER 2023**

**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)** structured questions. Answers **ALL** questions.

**ARAHAN:**

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

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO1

- (a) Identify **FIVE (5)** ethics of salespeople in dealing with customers.

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

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain **FOUR (4)** ethics of salespeople in dealing with their employer. Support your answer with appropriate examples.

*Terangkan **EMPAT (4)** etika jurujual apabila berurusan dengan majikan.*

*Sokong jawapan ada dengan contoh-contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Simon Computech Sdn. Bhd. is a company that sells computer parts and laptops. To ensure that the management of the company runs smoothly, they have created several positions with different scopes of duties. As the sales manager of Simon Computech Sdn. Bhd, carry out explanation about the **THREE (3)** duties of a sales manager with appropriate example.

*Simon Computech Sdn. Bhd. adalah sebuah syarikat yang menjual alat ganti komputer dan komputer riba. Bagi memastikan pengurusan syarikat berjalan lancar mereka telah mewujudkan beberapa jawatan dengan skop tugas-tugas yang berbeza. Sebagai pengurus jualan Simonn Computech Sdn. Bhd., keluarkan penjelasan tentang **TIGA (3)** tugas pengurus jualan beserta contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** closing technique in a selling process.

*Senaraikan LIMA (5) teknik penutupan dalam proses jualan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Objection is the point in a sale when the customer raises resistance to information which the salesperson must handle. Elaborate **FIVE (5)** techniques in handling objections.

*Bantahan ialah titik dalam jualan apabila pelanggan menimbulkan tentangan terhadap maklumat yang mesti dikendalikan oleh jurujual. Huraikan LIMA (5) teknik dalam mengendalikan bantahan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Haroki Pro Malaysia Sdn. Bhd. is one of the largest founders and suppliers of commercial and industrial cleaning and hygiene products in Malaysia. After winning the Best Brand Award, they will be launching their new cleaning machine, the Rechargeable Cordless Vacuum. Apply **FIVE (5)** presentation mixes that can be used by their salespersons during the sales presentation.

*Haroki Pro Malaysia Sdn. Bhd. ialah salah satu pengasas dan pembekal produk pembersihan komersil dan industri kebersihan terbesar di Malaysia. Selepas memenangi Anugerah Jenama Terbaik, mereka akan melancarkan mesin pembersihan baharu mereka, Vakum Tanpa Kord Boleh Dicas Semula. Aplikasikan LIMA (5) campuran pembentangan yang boleh digunakan oleh jurujual mereka semasa pembentangan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

Sales force management is an ongoing process that requires a combination of leadership, strategic thinking, and effective execution to drive sales growth and achieve organizational goals. It involves not only managing the sales team but also fostering a culture of continuous improvement and customer-centricity.

*Pengurusan tenaga jualan ialah proses berterusan yang memerlukan gabungan kepimpinan, pemikiran strategik dan pelaksanaan yang berkesan untuk memacu pertumbuhan jualan dan mencapai matlamat organisasi. Ia melibatkan bukan sahaja menguruskan pasukan jualan tetapi juga memupuk budaya penambahbaikan berterusan dan mengutamakan pelanggan.*

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** sales force management process.  
*Nyatakan **LIMA (5)** proses pengurusan tenaga jualan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** categories of sales training.  
*Terangkan **EMPAT (4)** kategori latihan jualan.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) Based on the above statement, write with explanation **FIVE (5)** characteristics of a great sales compensation plan.  
*Berdasarkan kenyataan di atas, tuliskan beserta penerangan **LIMA (5)** ciri-ciri pelan pampasan yang hebat.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

- CLO1 (a) A call or activity report provides information on each call made to a customer. The required information or data will vary with firms and with the nature of the selling or servicing situation. List **FIVE (5)** pieces of information related to the report content.
- Laporan panggilan atau aktiviti memberikan maklumat tentang setiap panggilan yang dibuat kepada pelanggan. Maklumat atau data yang diperlukan akan berbeza mengikut firma dan dengan sifat situasi penjualan atau perkhidmatan. Senaraikan **LIMA (5)** maklumat berkaitan kandungan laporan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) As a sales manager, you must explain to your newly hired salespeople the various types of reports that must be kept. Explain detailed common records that must be kept by salespeople.
- Sebagai pengurus jualan, anda perlu menerangkan kepada jurujual baru mengenai pelbagai jenis laporan yang perlu disimpan. Terangkan secara terperinci rekod biasa yang perlu disimpan oleh tenaga jualan.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) The sales landscape is highly dynamic, and new developments can emerge rapidly. The salesperson has to stay up to date with the latest issues and trends in sales management. Write **FOUR (4)** current issues and development in sales management.
- Landskap jualan adalah sangat dinamik, dan perkembangan baharu boleh muncul dengan pantas. Jurujual perlu mengikuti perkembangan dengan isu dan trend terkini dalam pengurusan jualan. Tulis **EMPAT (4)** perkembangan dan isu semasa dalam pengurusan jualan.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**