

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2017

DPM3013 : SALES MANAGEMENT

TARIKH : 12 APRIL 2018

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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. 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 a salesperson.

Terangkan LIMA (5) fungsi jurujual.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1
C4 (b) Identify **THREE (3)** problems and challenges that sales managers must handle when dealing with the internal environmental factors that could influence the sales of a company and give example each.

Jelaskan TIGA (3) masalah dan cabaran yang harus ditangani oleh pengurus jualan dalam menghadapi faktor persekitaran dalaman yang boleh mempengaruhi jualan sesuatu syarikat bersama contoh bagi setiap satunya.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C1

- (a) Describe **FOUR (4)** ethics of sales people ethics in dealing with their employer.

Huraikan dengan ringkas EMPAT (4) etika seorang jurujual apabila berurusan dengan majikan mereka.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Interpret **FIVE (5)** methods of time management with suitable examples.

Tafsirkan LIMA (5) kaedah pengurusan masa dengan contoh yang sesuai.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) Damia has been working as a salesperson for Diva Cosmetic, while preparing the process of scheduling for her activities in the following week, she arranged specific day and time to visit each of her customer. Determine **TWO (2)** travel itinerary importance when meeting the customer.

Damia bertugas sebagai jurujual kepada Kosmetik Diva, semasa melakukan proses penjadualan dia merancang aktiviti untuk seminggu, dia menetapkan hari dan masa untuk melawat setiap pelanggan. Tentukan DUA (2) kepentingan jadual perjalanan untuk berjumpa pelanggan.

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C2

- (a) The stage where the salesperson collect information about the potential customers and understands them before making the sales call is called pre-approach. A salesperson perform several tasks in this stage. Briefly explain **FOUR (4)** tasks in the pre-approach stage.

*Tahap di mana jurujual mengumpul maklumat tentang bakal pelanggan dan memahami mereka sebelum membuat panggilan jualan dikenali sebagai pra-pendekatan. Seorang jurujual melakukan beberapa tugas di peringkat ini. Jelaskan dengan ringkas **EMPAT (4)** tugas di dalam tahap pra-pendekatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Afon is one of the business-to-consumer types where the products sold are for the needs of. Most of the products sold are cosmetics and personal care products. Explain **FIVE (5)** prospecting sources that can be used by the salespersons to increase the sales of Afon products and give example.

*Afon adalah salah satu jenis perniagaan-ke-pengguna di mana produk yang dijual adalah untuk keperluan pengguna akhir. Kebanyakan produk yang dijual adalah kosmetik dan produk penjagaan diri. Jelaskan **LIMA (5)** sumber-sumber prospek Afon yang boleh digunakan untuk meningkatkan jualan produk Afon bersama contoh.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO3
C1(a) Explain **FOUR (4)** benefits of training for salespeople.*Huraikan EMPAT (4) faedah latihan kepada tenaga jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C2(b) Describe **FIVE (5)** steps during the selection process in the sales force management and support your answer with suitable example.*Huraikan LIMA (5) langkah dalam proses pemilihan dalam pengurusan tenaga jualan dan sokong jawapan anda dengan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT