

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2016

DPM3013 : SALES MANAGEMENT

TARIKH : 06 APRIL 2017

MASA : 11.15 AM - 1.15 PM (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) A salesperson plays an important role in maintaining a vital link between a firm and its customers. Describe **FIVE (5)** main functions of a salesperson.

Jurujual merupakan satu jawatan yang penting dalam pengurusan jualan kerana mereka menghubungkan syarikat dengan pelanggan. Terangkan LIMA(5) fungsi utama jurujual.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (b) The internal business environment comprises of factors within the company which has impact on the success of selling. Unlike the external environment, the company has control over these factors.

Explain **THREE (3)** internal environment factors that could have impact on the sales of a company.

Persekitaran perniagaan dalaman terdiri daripada faktor-faktor di dalam syarikat yang memberi impak kepada kejayaan jualan . Tidak seperti persekitaran luaran, syarikat mempunyai kawalan ke atas faktor-faktor ini .

Jelaskan TIGA (3) faktor persekitaran dalaman yang boleh memberi kesan kepada jualan di dalam sesebuah syarikat.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C1

(a) Ethic is defined as the code of moral principles and values that govern the behaviour of a person or a group with respect to what is right or wrong. Briefly explain **FIVE (5)** ethical issues in sales people ethics in dealing with their employer.

Etika didefinisikan sebagai satu tatacara nilai dan prinsip moral yang merangkumi kelakuan yang betul atau salah seseorang individu atau kumpulan. Jelaskan dengan ringkas LIMA (5) isu-isu etika tenaga jualan ketika berurusan dengan syarikat atau majikannya.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

(b) There are many current issues and developments in sales management. Explain **FOUR (4)** elements of Personal Skills that should be enhanced in order to face the ever-changing marketing environment.

Terdapat banyak isu-isu semasa dan pembangunan dalam pengurusan jualan. Jelaskan EMPAT (4) elemen kemahiran peribadi yang perlu dipertingkatkan dalam menghadapi persekitaran pemasaran yang sentiasa berubah.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

(c) Explain **TWO (2)** global selling issues in sales management.

Jelaskan DUA (2) isu-isu jualan global dalam pengurusan jualan.

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C2

(a) Jimmy sells encyclopedias. Every time he knocks on a door, he begins by asking, "Are there any small children in the house?" From there, he asks about their age and so on.

Jimmy menjual ensaiklopedia. Setiap kali beliau mengetuk pintu rumah, beliau akan bertanya, "Ada kanak-kanak di rumah ini?". Selepas itu, beliau akan bertanya umur dan sebagainya.

i. What is the prospecting method used by Jimmy?

Apakah kaedah "prospecting" yang digunakan oleh Jimmy?

[2 marks]

[2 markah]

ii. Apart from the method used by Jimmy, explain another **FOUR (4)** methods that can be used by Jimmy in prospecting for customers.

Selain daripada kaedah yang digunakan oleh Jimmy, jelaskan EMPAT (4) kaedah lain yang boleh digunakan oleh Jimmy untuk mencari prospek.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C3

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

Jelaskan LIMA (5) campuran pembentangan yang digunakan oleh jurujual di dalam pembentangan jualan beserta contoh yang sesuai.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO3
C1

- (a) Describe any FIVE (5) qualities of a good sales person.

Terangkan mana-mana LIMA (5) sifat jurujual yang berkualiti.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C2

- (b) The recruitment and selection of a sales force often is the key to success for an organization. A successful sales team leads to profitability and future growth.

Pengambilan dan pemilihan tenaga jualan adalah kunci kepada kejayaan sesebuah organisasi. Satu pasukan jualan yang berjaya membawa kepada keuntungan dan pertumbuhan masa depan.

- (i) Explain the term of recruitment in sales force.

Jelaskan terma pengambilan pekerja dalam pasukan jualan.

[5 marks]

[5 markah]

- (ii) Explain FIVE (5) external recruitment sources.

Jelaskan LIMA (5) sumber luaran pengambilan pekerja.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT