

SULIT

PM301: SALES MANAGEMENT

SECTION A: 25 MARKS
BAHAGIAN A: 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWENTY FIVE (25)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH LIMA (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. A sales manager plays an important role in building and maintaining effective working relationships with various parties. One of the parties is _____.

Seorang pengurus jualan memainkan peranan penting dalam membina dan mengekalkan hubungan kerja yang berkesan dengan pelbagai pihak. Salah satu pihak tersebut adalah _____.

- A. buyer
pembeli
- B. competitors
pesaing
- C. agent
ejen
- D. union
kesatuan

CLO1
C1

2. In order to be knowledgeable, a salesperson must _____
Dalam usaha untuk menjadi berpengetahuan, jurujual mesti _____

- A. have product knowledge
mempunyai pengetahuan produk
- B. have general business knowledge
mempunyai pengetahuan am perniagaan
- C. be aware of the most up-to-date selling techniques
sedar teknik jualan yang paling terkini
- D. do all of the above
melakukan semua di atas

SULIT

POLITEKNIK
Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2012

PM301: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 24 APRIL 2013
TEMPOH : 2 JAM (2.30 PM - 4.30 PM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (25 soalan)
Bahagian B: Esei (3 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

sumber asli

- D. production capabilities
keupayaan pengeluaran

CLO1
C1

6. The internal environment factor that gives impact to the success in selling is _____.

Faktor persekitaran dalaman yang memberi kesan kepada kejayaan dalam menjual ialah _____

- A. economy
ekonomi
- B. technology
teknologi
- C. financial resources
sumber kewangan
- D. social and cultural
sosial dan budaya

CLO1
C2

7. Listed below are the types of customer in business to business markets **EXCEPT**

*Di bawah adalah senarai jenis pelanggan dalam perniagaan untuk pasaran perniagaan **KECUALI***

- A. business user
peniaga
- B. final customer
pelanggan akhir
- C. institution
institusi
- D. reseller
penjual

CLO1
C2

3. Which of the following is the most important characteristics for sales success?

Antara berikut, yang manakah merupakan ciri-ciri paling penting untuk kejayaan jualan?

- A. sales knowledge
pengetahuan dalam jualan
- B. commitment to service
komitmen kepada perkhidmatan
- C. communication ability
keupayaan komunikasi
- D. love of the job
sukakan pekerjaan

CLO1
C1

4. The sale of goods and services to buyers who are not the end user is known as _____.

Penjualan barangan dan perkhidmatan kepada pembeli yang bukan pengguna akhir dikenali sebagai _____.

- A. business to consumer
perniagaan untuk pengguna
- B. business to resellers
perniagaan kepada penjual
- C. business to business
perniagaan untuk perniagaan
- D. business to end user
perniagaan pengguna akhir

CLO1
C1

5. Listed below are the external environmental factors that could impact success in selling **EXCEPT** _____

*Di bawah adalah senarai faktor-faktor persekitaran luaran yang boleh memberi kesan kejayaan dalam menjual **KECUALI** _____*

- A. technology
teknologi
- B. economy
ekonomi
- C. natural resources

rujukan daripada peniaga

- D. referrals from suppliers
rujukan daripada pembekal

CLO2
C2

11. Hazeeq is a salesperson who asks a prospect for his opinion about the product he is selling. Hazeeq is in the _____ step of the selling process.

Hazeeq adalah seorang jurujual yang meminta prospek memberi pendapat tentang produk jualan beliau. Hazeeq berada dalam langkah _____ proses jualan.

- A. prospecting
mencari pelanggan
- B. handle objections
menangani bantahan
- C. trial close
cubaan menutup jualan
- D. follow-up and service
susulan dan perkhidmatan

CLO2
C2

12. Which step in the selling process is important for a salesperson to ensure customer is satisfied and purchase the product?

Langkah manakah dalam proses jualan adalah penting bagi jurujual untuk memastikan pelanggan berpuas hati dan membeli produk?

- A. proper approach
pendekatan yang betul
- B. professional presentation
persembahan profesional
- C. handling objections
pengendalian bantahan
- D. follow-up
susulan

CLO2
C2

13. Technologies can help salespeople to enhance the _____ and gain customer attention to the sales.

Teknologi boleh membantu jurujual untuk meningkatkan _____ dan mendapat perhatian pelanggan untuk jualan.

CLO1
C1

8. The characteristic of a good sales presentation should be _____.

Ciri-ciri persembahan jualan yang baik perlulah _____.

- A. simple
ringkas
- B. comprehensive
komprehensif
- C. save time
jimat masa
- D. spontaneous
spontan

CLO2
C2

9. Prospecting is the selling process in which the salesperson _____.

Mencari prospek adalah proses di mana jurujual _____.

- A. gathers information about a prospective customer before making a sales call
mengumpulkan maklumat mengenai bakal pelanggan sebelum membuat panggilan jualan
- B. meets the customer for the first time
bertemu pelanggan untuk kali pertama
- C. identifies qualified potential customers
mengenal pasti pelanggan yang berpotensi yang berkecuali
- D. tells the product's "value story" to the customer
memberitahu "nilai cerita" produk kepada pelanggan

CLO2
C2

10. All of the following are methods used by a salesperson to find a potential customer **EXCEPT** _____.

*Semua kaedah-kaedah berikut digunakan oleh jurujual untuk mencari pelanggan yang berpotensi **KECUALI** _____.*

- A. referrals from competing salespeople
rujukan daripada jurujual pesaing
- B. referrals from current customers
rujukan daripada pelanggan semasa
- C. referrals from dealers

CLO2
C216. These techniques can be used in handling objection **EXCEPT** _____

Teknik-teknik ini boleh digunakan dalam mengendalikan bantahan
KECUALI _____

- A. boomerang
boomerang
- B. alternatives
alternatif
- C. consecutive
berturut-turut
- D. isolation
pengasingan

CLO2
C3

17. Why should a salesperson clarify and overcome any customer objections during the sales presentation?

Mengapa jurujual perlu menjelaskan dan mengatasi sebarang bantahan pelanggan semasa pembentangan jualan?

- A. to offer the buyer a discount for placing an order
untuk menawarkan pembeli diskaun untuk membuat pesanan
- B. to minimize the buyer's concerns about the product
untuk mengurangkan kebimbangan pembeli tentang produk
- C. to compliment the buyer for mentioning the objections
memuji pembeli untuk menyatakan bantahan
- D. to turn the objections into reasons for buying
untuk menukarkan bantahan kepada alasan membeli

CLO3
C2

18. Recruiting is one way of obtaining qualified candidates. The duties, responsibilities and characteristics of a specific position refer to _____

Merekrut adalah salah satu cara untuk mendapatkan calon-calon yang berkelayakan. Tugas, tanggungjawab dan ciri-ciri kedudukan tertentu merujuk kepada _____

- A. job specification
spesifikasi pekerjaan
- B. job perception
persepsi pekerjaan

CLO2
C2

- A. prospecting
mencari pelanggan
- B. pre approach
pra pendekatan
- C. presentation and demonstration
persembahan dan demonstrasi
- D. follow-up
susulan

14. Which of the following is the most difficult step for some salespeople because they lack of self-confidence or fail to recognize the right time to ask for an order?

Antara yang berikut, manakah langkah yang paling sukar bagi sesetengah jurujual kerana mereka kekurangan keyakinan diri atau gagal untuk mengenal pasti masa yang sesuai untuk meminta sesuatu pesanan?

- A. approaching the prospect
mendekati prospek
- B. making a presentation
membuat persembahan
- C. handling objections
pengendalian bantahan
- D. closing the sale
menutup jualan

CLO2
C2

15. A planned sales presentation enables the salesman to _____

Sebuah persembahan jualan yang dirancang membolehkan jurujual untuk _____

- A. save time
jimat masa
- B. cover all important sales points
meliputi semua isi jualan yang penting
- C. control emotion
kawal emosi
- D. be a professional
menjadi profesional

CLO3
C2

21. Training a salesperson is a critical process in an organization. A company normally gives training to _____.

Latihan jurujual ialah proses kritikal dalam organisasi. Syarikat biasanya memberikan latihan kepada _____.

- A. new salespeople
jurujual baru
- B. experienced salespeople
jurujual berpengalaman
- C. sales personnel of distributor
kakitangan pengedar
- D. sales manager
pengurus jualan

CLO3
C1

22. _____ includes visual aids such as movies and slide presentations. It is particularly effective in sales training and retention enhancement because both the visual and the hearing are involved.

_____ termasuk bantuan visual seperti filem dan persembahan slaid. Ia amat berkesan dalam latihan jualan dan pengekaluan dipertingkatkan kerana penglihatan dan pendengaran adalah terlibat.

- A. Role play
Peranan bermain
- B. Demonstration
Demonstrasi
- C. Home study
Belajar di rumah
- D. Self development
pembangunan diri

CLO3
C1

23. Commissions or bonuses that a salesperson receives from a company are categorized as _____.

Komisen atau bonus yang jurujual terima daripada syarikat dikategorikan sebagai _____.

- A. base salary
gaji asas
- B. fixed amount

C. job description
deskripsi pekerjaan

D. job organization
organisasi pekerjaan

CLO3
C2

19. Halo effect is the tendency to judge the total worth of a person on the basis of a specific trait. This is one of the common error in the _____ selection.

Kesan Halo adalah kecenderungan untuk menilai seseorang berdasarkan sifat tertentu. Ini adalah antara perkara yang biasa gagal dalam pemilihan _____.

A. approach
pendekatan

B. interview
temuduga

C. training
latihan

D. follow up
susulan

CLO3
C2

20. The purpose of a training program for salespeople is to teach them about all of the following **EXCEPT** _____.

*Tujuan program latihan bagi jurujual adalah untuk mengajar mereka tentang semua yang berikut **KECUALI** _____.*

A. customers' buying habits
tabiat membeli pelanggan

B. customers' buying motives
motif membeli pelanggan

C. the company's main competitors
pesaing utama syarikat

D. the company retirement benefits
faedah persaraan syarikat

SECTION B: 75 MARKS
SECTION B: 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mempunyai TIGA (3) soalan esei. Jawap SEMUA soalan.

QUESTION 1
SOALAN 1

- CLO2 (a) List **FIVE (5)** approaching techniques that can be used by salespeople.

C1

Terangkan teknik-teknik pendekatan yang boleh digunakan oleh jurujual.

[5 Marks]

[5 markah]

- CLO2 (b) The first step in selling process is prospecting customers. With examples,
C4 explain **FIVE (5)** methods of prospecting.

Langkah yang pertama dalam proses jualan ialah memprospek pelanggan yang berpotensi. Terangkan LIMA (5) kaedah memprospek beserta contoh yang bersesuaian.

[20 marks]

[20 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO1 (a) Describe **FOUR (4)** duties of sales manager.

C2

Jelaskan EMPAT (4) tugas pengurus jualan.

[10 marks]

[10 Markah]

jumlah tetap

- C. variable amount
jumlah pembolehubah
- D. pension plan
pelan pencen

- CLO3 24. The expenses incurred in making a sale and expense plans can be categorized as
C2 follows **EXCEPT** _____

*Perbelanjaan yang dilakukan dalam membuat jualan dan pelan perbelanjaan boleh dikategorikan seperti berikut **KECUALI** _____*

- A. Unlimited plans
Rancangan tidak terhad
- B. Limited payment plans
Rancangan bayaran terhad
- C. Flexible allowance
Fleksibel elaun
- D. Fixed allowance
Elaun Tetap

- CLO3 25. "The information about customers, including their contact information, how often
C2 they purchase, what they purchase and how they pay their bills". This statement refers to the _____

"Maklumat mengenai pelanggan, termasuk maklumat hubungan mereka, berapa kerap mereka membeli, apa yang mereka membeli dan bagaimana mereka membayar bil mereka". Kenyataan ini merujuk kepada _____

- A. sales records
rekod jualan
- B. expense report
laporan perbelanjaan
- C. activity report
laporan aktiviti
- D. budget report
laporan belanjawan

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO3
C1

(a) Recruiting is one way of obtaining a pool of qualified candidates. Define the terms that usually being be used in recruitment process below:

- i) Job specification
- ii) Job Description

Pengambilan kerja adalah satu cara untuk memperolehi calon-calon yang berkeelayakan. Berikan definis istilah – istilah yang biasa digunakan dalam proses pengambilan seperti di bawah:

- i) *Spesifikasi kerja*
- ii) *Perihalalan kerja*

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C2

(b) Describe **FOUR (4)** external sources of recruitment.

Jelaskan EMPAT (4) sumber luaran bagi pengambilan.

[8 marks]
[8 markah]

CLO3
C4

(c) Explain **FOUR (4)** records that commonly used and kept by salespeople in implementing the sales.

Terangkan EMPAT (4) rekod yang biasa digunakan oleh jurujual dalam melaksanakan jualan.

[12 marks]
[12 markah]

SOALAN TAMAT

CLO1
C4

(b) The sales manager should give attention to the environmental factors that could give an impact to the success in selling which have been recognized as the external environment and internal environment. Briefly explain the **FIVE (5)** external environmental factors that could give an impact to the success in selling.

Pengurus jualan seharusnya memberi perhatian kepada faktor persekitaran yang boleh memberikan impak kepada kejayaan jualan yang dikenali persekitaran luaran dan persekitaran dalaman. Terangkan LIMA (5) faktor luaran yang boleh memberikan impak dalam jualan

[15 marks]
[15 markah]