

**SECTION A: 25 MARKS**  
**BAHAGIAN A: 25 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY FIVE (25)** objective questions. Answer **ALL** questions in the answer booklet.

**ARAHAN:**

Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH LIMA (25)** soalan objektif. Jawab **SEMUA** soalan dalam kertas jawapan yang disediakan.

CLO1  
C1

1. Sale is the activity of \_\_\_\_\_  
*Jualan adalah aktiviti \_\_\_\_\_*
- A. business of selling products or services.  
*perniagaan jualan produk atau perkhidmatan.*
- B. transferring the money to products and services.  
*pemindahan wang kepada produk dan perkhidmatan.*
- C. people handling business about products and services.  
*pengguna menjalankan perniagaan berkenaan produk dan perkhidmatan.*
- D. business of making products or services.  
*perniagaan dalam menghasilkan produk atau perkhidmatan.*

CLO1  
C2

2. A sales manager has a wide range of duties **EXCEPT**  
*Pengurus Jualan mempunyai tugas yang besar **KECUALI***
- A. developing effective sales programmes  
*membangunkan program jualan yang efektif*
- B. establishing effective plans for an organisation  
*membina pelan organisasi yang efektif*
- C. managing sales force  
*mengurus tenaga jualan*
- D. reassuring customer choices  
*menjamin pilihan pengguna*

SULIT

**POLITEKNIK**  
 Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
 JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
 KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2013

PM301: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 29 OKTOBER 2013

TEMPOH : 2 JAM (8.30 AM - 10.30 AM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** 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

CLO1  
C2

5.

- i. Establishing short and long term sales goals for the company.  
*Membina matlamat jangka pendek dan jangka panjang syarikat*
- ii. Reviewing and approving sales policies, sales strategies and pricing policies for all products to ensure that short term operations are in accordance with long term profitability  
*Menyemak dan meluluskan polisi jualan, strategi jualan dan polisi harga terhadap semua produk bagi memastikan operasi jangka pendek selari dengan keuntungan jangka panjang*

The above statements refer to  
*Pernyataan di atas merujuk kepada*

- A. establishing effective plan of organization  
*membina pelan organisasi yang efektif*
- B. building and maintaining effective working relationship  
*membentuk dan mengekalkan hubungan kerja yang efektif*
- C. exercising control  
*membentuk kawalan*
- D. developing effective sales programme  
*membangunkan program jualan yang efektif*

CLO1  
C1

6. The external environmental factor that impacts success in selling is \_\_\_\_\_  
*Faktor persekitaran luaran yang memberi kesan kepada kejayaan dalam jualan adalah \_\_\_\_\_*

- A. financial resources  
*sumber kewangan*
- B. natural environment  
*persekitaran semulajadi*
- C. firm's goals, objectives and culture  
*matlamat syarikat, objektif dan budaya*
- D. service capabilities  
*keupayaan perkhidmatan*

CLO1  
C1

3.

Listed below are the external environmental factors that could impact success in selling **EXCEPT**  
*Senarai di bawah merupakan faktor persekitaran luar yang boleh memberikan kesan ke atas kejayaan jualan **KECUALI***

- A. economy environment  
*persekitaran ekonomi*
- B. legal and political environment  
*persekitaran undang-undang dan politik*
- C. technological environment  
*persekitaran teknologi*
- D. financial resources  
*sumber kewangan*

CLO1  
C1

4.

The first step in the selling process is \_\_\_\_\_  
*Langkah pertama dalam proses jualan ialah \_\_\_\_\_*

- A. demonstration  
*demonstrasi*
- B. prospecting  
*memprospek*
- C. pre approach  
*pra pendekatan*
- D. presentation  
*pembentangan*

CLO 2  
C1

9. The following are sources used to obtain prospects **EXCEPT**  
*Berikut adalah sumber-sumber yang boleh digunakan bagi mendapatkan prospek*  
**KECUALI**

- A. cold canvassing  
*secara rawak*
- B. observation  
*pemerhatian*
- C. advertising and inquiries  
*pengiklanan dan pertanyaan*
- D. head of department  
*ketua jabatan*

CLO 2  
C2

10. A department store salesperson who stands behind a counter is classified as a(n)  
\_\_\_\_\_

*Pekerja pusat membeli belah yang bekerja di belakang kaunter dikategorikan sebagai*  
\_\_\_\_\_

- A. order getter  
*mencari tempahan*
- B. order taker  
*mendapatkan tempahan*
- C. creative selling person  
*jurujual kreatif*
- D. missionary salesperson  
*wakil penjual*

CLO 1  
C3

7. A company may obtain its candidates of salespeople from several sources  
**EXCEPT**  
*Syarikat boleh mendapatkan calon tenaga jualan daripada beberapa sumber*  
**KECUALI**

- A. competitors  
*pesaing*
- B. law firm  
*firma guaman*
- C. company  
*syarikat*
- D. walk-in interview  
*temuduga terbuka*

CLO 1  
C1

8. A salesperson's compensation plan is typically made of several elements- a fixed amount, \_\_\_\_\_, expenses and fringe benefits.  
*Pelan pampasan tenaga jualan kebiasannya terdiri daripada beberapa elemen – jumlah tetap, \_\_\_\_\_, perbelanjaan dan faedah sampingan.*

- A. recognition  
*pengiktirafan*
- B. bonuses  
*bonus*
- C. retirement  
*pesaraan*
- D. nonmonetary rewards  
*ganjaran bukan kewangan*

CLO 2  
C4

12. Simon is a sales assistant at Shrek Electrical Shop. Some of his clients always make objection between his products and the products of others. As a sales assistant, Simon should

*Simon adalah pembantu jualan di Shrek Electric Shop. Ada di antara pelanggan sering membandingkan produk jualan dengan produk syarikat lain (bantahan). Sebagai seorang pembantu jualan, Simon perlu*

- A. ignore client's opinion since a lot of customers clients are interested with the company's product.  
*mengabaikan pendapat pelanggan memandangkan ramai pelanggan lain yang berminat kepada produk syarikat.*
- B. respond to them positively by using appropriate body language.  
*memberi maklumbalas yang positif dengan menggunakan bahasa tubuh yang bersesuaian.*
- C. stop making comparison (objection) because it is embarrassing.  
*berhenti membuat perbandingan (bantahan) kerana ianya memalukan.*
- D. exaggerate the benefits of the products and conceal its weaknesses.  
*menokok tambahan kelebihan produk dan menyembunyikan kelemahannya.*

CLO2  
C2

13. A salesperson in the prospecting stage most likely identifies potential customers through all of the following methods **EXCEPT**

*Pada peringkat memprospek kebiasannya tenaga jualan akan mengenalpasti pelanggan berpotensi melalui kaedah berikut **KECUALI***

- A. referrals from competing salespeople.  
*merujuk kepada tenaga jualan pesaing.*
- B. referrals from current customers.  
*merujuk kepada pelanggan semasa.*
- C. referrals from dealers.  
*merujuk kepada wakil jualan.*
- D. referrals from suppliers.  
*merujuk kepada pembekal.*

CLO 2  
C2

11. The following are true about personal selling **EXCEPT**  
*Berikut adalah benar mengenai jualan peribadi **KECUALI***

- A. Personal selling refers to the presentation of goods before potential buyers and persuading them to purchase them  
*Jualan peribadi merujuk kepada pembentangan produk kepada pembeli dan memujuk mereka untuk membeli.*
- B. Personal selling involves face-to-face interaction and physical verification of the goods to be purchased  
*Jualan peribadi melibatkan interaksi bersemuka dan mengesahkan rupa bentuk produk yang akan dibeli.*
- C. Personal selling objective is not only just to sell the product to a person but also to make him/her a permanent customer.  
*Objektif jualan peribadi bukan hanya untuk menjual tetapi juga bagi menjadikan mereka ini sebagai pelanggan tetap.*
- D. Personal selling requires the seller to sell the products regardless of customer's taste and preferences.  
*Jualan peribadi memerlukan penjual menjual produk berdasarkan citarasa dan kecenderungan pengguna.*

CLO2  
C3

16. Participation will motivate prospect in sales presentation through the following various techniques **EXCEPT**

*Penglibatan akan memotivasikan prospek dalam pembentangan jualan melalui teknik yang pelbagai di bawah **KECUALI***

- A. Visual  
*Visual*
- B. Testimonial  
*Testimoni*
- C. Demonstration  
*Demonstrasi*
- D. Product use  
*Penggunaan produk*

CLO2  
C3

17. An ideal presentation should have the following characteristics **EXCEPT**

*Pembentangan yang ideal seharusnya mempunyai ciri-ciri seperti di bawah **KECUALI***

- A. Concise  
*Ringkas*
- B. Clear  
*Jelas*
- C. Congruent  
*Melengkapi*
- D. Consecutive  
*Berturutan*

CLO2  
C1

14. Technologies such as CDs, DVDs, handheld computers, interactive white boards, and laptop computers enable salespeople to enhance the \_\_\_\_\_ stage of the selling process.

*Teknologi seperti CD, DVD, komputer, papan putih berinteraktif, dan komputer membolehkan tenaga jualan meningkatkan proses \_\_\_\_\_ dalam peringkat jualan.*

- A. prospecting and qualifying  
*memprospek dan melayakkan*
- B. pre approach  
*pra pendekatan*
- C. presentation and demonstration  
*pembentangan dan demonstrasi*
- D. closing  
*penutupan jualan*

CLO2  
C4

15. Salespeople should be trained to recognize \_\_\_\_\_ signals from the buyer, which can include physical actions such as leaning forward and nodding or asking questions about prices and credit terms.

*Tenaga jualan perlu diberikan latihan bagi mengenalpasti tanda-tanda \_\_\_\_\_ daripada pihak pembeli, yang merangkumi gerakan fizikal seperti bersandar dan menganggukkan kepala atau bertanyakan soalan tentang harga dan terma kredit.*

- A. qualifying  
*melayakkan*
- B. approach  
*pendekatan*
- C. objection  
*bantahan*
- D. closing  
*penutupan jualan*

CLO 3  
C4

20. "Their comments can provide valuable feedback on effective and ineffective techniques. The participants can see and hear their actual performances repeatedly and identify weak points for corrective actions."  
These sentences refer to

"Komen mereka dapat memberikan maklumbalas mengenai keberkesanan dan ketidakberkesanan teknik. Peserta boleh melihat dan mendengar prestasi sebenar dan mengenalpasti kelemahan untuk diperbaiki"  
Pernyataan di atas merujuk kepada

- A. Demonstration  
*Demonstrasi*
- B. Role play  
*Main peranan*
- C. Discussion  
*Perbincangan*
- D. Lecture  
*Ceramah*

CLO3  
C2

21. Salespeople spend their time in various ways. On an average, which of the following accounts for the use of a salesperson's time?

*Tenaga jualan menghabiskan masa mereka dengan pelbagai cara. Yang manakah berikut merupakan penggunaan masa yang utama tenaga jualan?*

- A. Administrative tasks  
*Tugas-tugas pentadbiran*
- B. Service calls  
*Perkhidmatan susulan*
- C. Waiting and traveling  
*Menunggu dan perjalanan*
- D. Face-to-face selling  
*Jualan bersemuka*

CLO3  
C3

18. \_\_\_\_\_ are the good sources in recruiting low level of sales position and not suitable for top level candidates.

\_\_\_\_\_ adalah sumber yang baik dalam mengrekrut jawatan jualan peringkat rendah dan tidak sesuai bagi calon peringkat tinggi.

- A. School and colleges  
*Sekolah dan kolej*
- B. Competitors  
*Pesaing*
- C. Employment agencies  
*Agensi pekerjaan*
- D. Advertisements  
*Pengiklanan*

CLO 3  
C4

19. Rearrange the following selecting process  
*Susun proses pemilihan di bawah mengikut urutan*

- i. Formal application form  
*Borang permohonan formal*
- ii. Test  
*Ujian*
- iii. Selection interviews by line executives  
*Pemilihan temuduga oleh barisan eksekutif*
- iv. Preliminary screening interview  
*Tapisan awal temuduga*
- v. References check  
*Semakan rujukan*

A. i, iv, ii, v and iii  
*i, iv, ii, v dan iii*

B. v, iii, i, ii and iv  
*v, iii, i, ii dan iv*

C. iv, i, v, ii and iii  
*iv, i, v, ii dan iii*

D. ii, iii, iv, v and i  
*ii, iii, iv, v dan i*

CLO 3  
C1 24. A salesperson keeps customer's information in the \_\_\_\_\_.  
*Tenaga jualan menyimpan maklumat pelanggan di dalam \_\_\_\_\_.*

- A. call reports  
*laporan jualan*
- B. expense records  
*rekod perbelanjaan*
- C. customer and prospect card files  
*kad fail prospek dan pelanggan*
- D. sales records  
*rekod jualan*

CLO3  
C1 25. The fastest-growing technology medium used by sales force is the \_\_\_\_\_.  
*Medium berteknologi yang semakin banyak digunakan oleh tenaga jualan adalah \_\_\_\_\_.*

- A. PDA (personal data assistant)  
*PDA (pembantu data peribadi)*
- B. cell phone  
*telefon bimbit*
- C. laptop computer  
*komputer riba*
- D. internet  
*internet*

CLO 3  
C1 22. Direct reimbursement plan \_\_\_\_\_  
*Pelan pembayaran langsung \_\_\_\_\_*

- A. limits the total amount of expense reimbursement  
*menghadkan jumlah perbelanjaan pembayaran*
- B. involves direct and unlimited reimbursement of all allowable and reasonable expenses  
*merangkumi pembayaran langsung dan tidak terhad untuk semua perbelanjaan yang dibenarkan dan munasabah*
- C. requires salespeople to cover all of their expenses  
*memerlukan tenaga jualan menanggung semua perbelanjaan*
- D. usually involves paying salespeople a relatively higher total financial compensation to help cover necessary expenses  
*kebiasannya melibatkan pembayaran yang tinggi kepada tenaga jualan bagi membantu pembiayaan perbelanjaan berkaitan*

CLO 3  
C4 23. As a sales representative for Proton, Linda plans her activities for the following week; she establishes a fixed day and time to visit each customer's place of business. She is engaged in the process of \_\_\_\_\_.

*Sebagai wakil jualan kepada Proton, Linda merancang aktiviti untuk seminggu; dia menetapkan hari dan masa untuk melawat setiap premis pelanggan. Dia terlibat dalam proses \_\_\_\_\_.*

- A. routing  
*perjalanan*
- B. customer allocation  
*pengagihan pelanggan*
- C. accounts mapping  
*pemetaan akaun*
- D. scheduling  
*penjadualan*

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

- CLO2  
C1 a) Define personal selling.  
*Berikan definisi jualan persendirian.*
- (3 marks)  
(3 markah)
- CLO2  
C2 b) Explain **FOUR (4)** importances of follow up in the selling process.  
*Terangkan EMPAT (4) kepentingan tindakan susulan dalam proses jualan.*
- (10 marks)  
(10 markah)
- CLO2  
C4 c) Handling objection is one of the steps in the selling process. Explain **FOUR (4)** techniques on how salespeople could handle the objection from the customer. Support your answer with suitable examples.
- Menangani bantahan merupakan salah satu langkah dalam proses jualan. Terangkan EMPAT (4) teknik bagaimana tenaga jualan menangani bantahan daripada pelanggan. Jawapan anda mestilah disokong dengan contoh yang bersesuaian.*
- (12 marks)  
(12 markah)

**SECTION B: 75 MARKS**  
**SECTION : 75 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

Bahagian ini mempunyai **TIGA (3)** soalan esei. Jawab **SEMUA** soalan.

CLO1  
C1 **QUESTION 1**  
**SOALAN 1**

- a) Define sales management.  
*Berikan definisi pengurusan jualan.*
- (2 marks)  
(2 markah)
- CLO1  
C2 b) Briefly explain **FOUR (4)** roles of salespeople.  
*Terangkan secara ringkas EMPAT (4) peranan tenaga jualan.*
- (8 marks)  
(8 markah)
- CLO1  
C2 c) The sales manager should pay attention to environmental factors that could impact the success in selling activities. Explain **FIVE (5)** external factors that impact the business either positively or negatively. Support your answer with suitable examples.
- Pengurus Jualan perlu memberikan perhatian kepada faktor persekitaran yang akan memberi kesan kepada kejayaan aktiviti jualan. Terangkan LIMA (5) faktor luaran yang memberi kesan kepada perniagaan samada berbentuk positif atau negatif. Jawapan anda perlu disokong dengan contoh yang bersesuaian.*
- (15 marks)  
(15 markah)



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

- CLO3  
C4 a) There are several types of sales jobs based on the functions of salesperson. Differentiate **THREE (3)** types of sales jobs.

*Terdapat beberapa jenis pekerjaan jualan bergantung kepada fungsi tenaga jualan.*

*Bezakan **TIGA (3)** jenis pekerjaan jualan.*

(9 marks)  
(9 markah)

- CLO3  
C2 b) Training salesperson is normally done in the first few weeks on the job. Determine **FOUR (4)** benefits of training.

*Latihan tenaga jualan pada kebiasaanya dilaksanakan pada minggu pertama bekerja.*

*Kenalpasti **EMPAT (4)** kebaikan latihan.*

(16 marks)  
(16 markah)

**SOALAN TAMAT**