

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2019**

**DPM3013: SALES MANAGEMENT**

**TARIKH : 31 OKTOBER 2019**

**MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** halaman bercetak.  
Subjektif (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)** subjective questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

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

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

CLO1  
C3

- (a) Explain **FIVE (5)** internal environmental factors that could influence the sales in an organization.

*Terangkan **LIMA (5)** faktor persekitaran dalaman yang boleh mempengaruhi jualan di dalam sesebuah organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1  
C4

- (b) There are some problems and challenges that would be faced by a sales manager. Explain the problems and challenges while doing the following duties and responsibilities:-

*Terdapat beberapa masalah dan cabaran yang akan dihadapi oleh pengurus jualan. Jelaskan cabaran dan masalah di bawah semasa menjalankan tanggungjawab dan tugas di bawah:-*

- i) Developing effective sales program  
*Membangunkan program jualan yang efektif*
  
- ii) Managing sales force  
*Mengurus pasukan jualan*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO1  
C1(a) State **FIVE (5)** ethics of sales people in dealing with their customers.*Nyatakan LIMA (5) etika jurujual dalam berurusan dengan pelanggan.*[5 marks]  
[5 markah]CLO1  
C3(b) Explain **FIVE (5)** importance of time management for a sales person.*Terangkan LIMA (5) kepentingan pengurusan masa untuk seseorang jurujual.*[10 marks]  
[10 markah]CLO1  
C4(c) Explain **TWO (2)** areas in which sales people could develop their skills and efficiency in facing the ever-changing marketing environment.*Jelaskan DUA (2) bidang dalam mana jurujual boleh membangunkan kemahiran dan kecekapan dalam menghadapi perubahan persekitaran pemasaran yang sentiasa berubah.*[10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO2  
C2

- (a) The last step in a selling process is follow-up. Identify **FIVE (5)** importance of follow-up for customer retention.

*Langkah terakhir dalam proses penjualan adalah susulan. Kenalpasti **LIMA (5)** kepentingan susulan bagi mengekalkan pelanggan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2  
C3

- (b) Explain **FIVE (5)** techniques in handling objections.

*Terangkan **LIMA (5)** teknik di dalam menangani bantahan.*

[20 marks]

[20 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**CLO3  
C1

- (a) Explain briefly **FIVE (5)** characteristics qualities of a good sales person.

*Terangkan dengan ringkas **LIMA (5)** kriteria jurujual yang berkualiti.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C2

- (b) Describe **FIVE (5)** methods of training programme.

*Huraikan **LIMA (5)** kaedah program latihan.*

[15 marks]

[15 markah]

**SOALAN TAMAT**