

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PENILAIAN ALTERNATIF

SESI 1 2021 / 2022

DPM30053 : SALES MANAGEMENT

NAMA PENYELARAS KURSUS: RAHIDA BINTI RAMLI

KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN DALAM TALIAN

JENIS PENILAIAN : 4 SOALAN BERSTRUKTUR

TARIKH PENILAIAN : 3 FEBRUARI 2022

TEMPOH PENILAIAN : 2 JAM

LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,
KLAUSA 17.3)**

SECTION A: 100 MARKS
BAHAGIAN A: 100 MARKAH

INSTRUCION:

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

Selling is a profession that has been widely criticized for the unethical dimensions associated with it. In organizations, the management is largely responsible for the ethical or unethical behavior of its employees. A sales manager faces ethical issues that cover the ethical dilemmas of his sales people as well as the ethical aspects pertaining to his decisions regarding hiring and evaluating of salespersons, assigning territories, etc.

Menjual adalah profesion yang telah dikritik secara meluas kerana dimensi tidak beretika yang dikaitkan dengannya. Dalam organisasi, pengurusan sebahagian besarnya bertanggungjawab terhadap tingkah laku beretika atau tidak beretika pekerjanya. Seseorang pengurus jualan akan menghadapi isu etika yang merangkumi dilema etika kakitangan jualan serta aspek etika yang berkaitan dengan keputusannya mengenai pengambilan dan penilaian jurujual, penugasan wilayah dan sebagainya.

CLO1
C2

- (a) Elaborate **FIVE (5)** sales personnel ethics in dealing with their employers
*Huraikan **LIMA (5)** etika seorang tenaga jualan semasa berurusan dengan majikan mereka.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Prepare **FIVE (5)** functions of sales personnel.
*Sediakan **LIMA (5)** fungsi tenaga jualan.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

Wonder Company sells Korean -made air filters and has been on the market for three years. You have been appointed Sales Manager to manage a new location. For this purpose, you need to create some new sales teams.

Syarikat Wonder menjual penapis udara keluaran Korea dan telah berada di pasaran selama tiga tahun. Anda telah dilantik sebagai Pengurus Jualan bagi menguruskan satu lokasi baru. Bagi tujuan ini, anda perlu mewujudkan beberapa kumpulan jualan yang baru.

CLO1
C2

- (a) Elaborate **FOUR (4)** sources of prospecting to boost sales of air filter by Wonder Company

Huraikan EMPAT (4) sumber pencarian untuk meningkatkan penjualan penapis udara Syarikat Wonder

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Approach is one of the important steps in the sales of air filter. It has been rightly said that a sale is won or lost during the interview.

Pendekatan merupakan salah satu langkah penting dalam proses penjualan penapis udara. Dikatakan bahawa semasa temu duga jualan mungkin akan berjaya membuat jualan atau tidak.

- (i) Write objective of approach in selling process.

Nyatakan objektif pendekatan dalam proses jualan

[1 marks]

[1 markah]

- (ii) Adapt **SEVEN (7)** approach techniques that can be utilize by sales personnel in approaching prospect.

Sesuaikan TUJUH (7) teknik pendekatan yang boleh dilakukan oleh tenaga jualan dalam mendekati prospek.

[14 marks]

[14 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) The recruitment process can be a hectic task for any enterprise. However, if they have an effective recruitment and selection policy, then it will significantly eliminates the employee turnover.

Proses pengambilan boleh menjadi tugas yang sibuk untuk mana-mana perusahaan. Walau bagaimanapun, jika mereka mempunyai dasar pengambilan dan pemilihan yang berkesan, maka ia akan menghapuskan pusing ganti pekerja dengan ketara

CLO1
C1

- (i) Define recruiting
Definisikan pengambilan

[1 marks]
[1 markah]

- (ii) Identify **THREE (3)** external recruitment sources.
*Kenalpasti **TIGA (3)** sumber pengambilan luar.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** qualities of a good sales personnel with suitable example.
*Terangkan **LIMA (5)** kualiti baik bagi seorang tenaga jualan beserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- (a) A common reason why many salespeople fall short of their sales goals is they underestimate the amount of time that is needed to win new business. The sales process can be very time consuming, and salesperson can't reach their sales goals if they are not spending enough time on actual selling and customer interaction.

Sebab biasa mengapa ramai jurujual gagal mencapai matlamat jualan mereka ialah mereka memandang rendah jumlah masa yang diperlukan untuk memenangi perniagaan baharu. Proses jualan boleh memakan masa yang lama dan jurujual tidak dapat mencapai matlamat jualan mereka jika mereka tidak meluangkan masa yang mencukupi untuk jualan sebenar dan interaksi pelanggan.

CLO1
C1

- (i) Identify **FIVE (5)** importance of time management to sales personnel
Kenal pasti LIMA (5) kepentingan pengurusan masa kepada tenaga jualan.

[5 marks]

[5 markah]

- (ii) Describe **FIVE (5)** time management method that can be used by sales personnel.

Huraikan LIMA (5) kepentingan pengurusan masa kepada tenaga jualan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Examine **FOUR (4)** challenges faced by sales personnel in the new marketing environment with suitable example.

Kaji EMPAT (4) cabaran yang dihadapi oleh tenaga jualan dalam persekitaran pemasaran baharu beserta contoh yang bersesuaian.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT
END OF QUESTION