

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2021/2022

DPM30053: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 08 JULAI 2022

MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (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)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C2

- (a) Ethics is defined as the code of moral principles and values that govern the behavior of a person or a group with respect to what is right or wrong. Explain **FOUR (4)** ethical issues in sales ethics while dealing with their employer or company.

*Etika didefinisikan sebagai satu tatacara nilai dan prinsip moral yang merangkumi kelakuan yang betul atau salah seseorang individu atau kumpulan . Terangkan **EMPAT (4)** isu etika tenaga jualan ketika berurusan dengan syarikat atau majikannya.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) As a Sales Manager, you need to make a market analysis to develop an effective sales programme. Examine **FIVE (5)** external environmental factors on why your company needs to be alert and adapt to any changes happening in the current market situation.

*Sebagai Pengurus Jualan, anda perlu membuat analisa pasaran bagi membangunkan program jualan yang berkesan. Buat penelitian ke atas **LIMA (5)** persekitaran jualan iaitu mengapa syarikat anda perlu peka dan menyesuaikan dengan sebarang perubahan yang berlaku di dalam pasaran semasa.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C2

- (a) Approaching a prospect should follow certain techniques in order to gain the prospect's attention and stimulate interest learning more about the product. Explain **FIVE (5)** approaching techniques in the selling process.

Mendekati prospek perlu mengikuti teknik tertentu bagi mendapatkan perhatian prospek dan merangsang minat untuk mengetahui lebih lanjut tentang produk.

*Terangkan **LIMA (5)** teknik mendekati dalam proses penjualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) The customer is resistance to the request of the salesperson is called sales objection. In relation to this statement, show **FIVE (5)** techniques in handling objection.

Penolakan pelanggan terhadap permintaan jurujual dipanggil bantahan jualan.

*Berdasarkan pernyataan ini, tunjukkan **LIMA (5)** teknik dalam menangani bantahan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

- (a) The recruitment and selection of a sales force is often the key to success for an organization. A successful sales team leads to profitability and future growth. Describe **FIVE (5)** external recruitment sources.

*Pengambilan dan pemilihan tenaga jualan adalah kunci kepada kejayaan sesebuah organisasi. Satu pasukan jualan yang berjaya membawa kepada keuntungan dan pertumbuhan masa depan. Jelaskan **LIMA (5)** sumber luaran pengambilan pekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) You were asked by the company's top management to design a training programme for the newly recruited and senior salespersons. There are several training methods used for individuals and groups. Explain **THREE (3)** training methods for groups and **TWO (2)** training methods for individuals.

*Anda diminta oleh pihak pengurusan atasan syarikat anda untuk mereka bentuk program latihan bagi jurujual baru dan jurual senior. Terdapat beberapa kaedah latihan digunakan untuk individu dan kumpulan. Terangkan **TIGA (3)** kaedah latihan untuk kumpulan dan **DUA (2)** kaedah latihan untuk individu.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

- a) Describe **THREE (3)** reimbursement plans used by the company.

*Jelaskan **TIGA (3)** pelan pembayaran semula yang digunakan oleh syarikat.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1
C3

- (b) When a company wants to establish controls over sales expenses, monitor the sales performance and transaction, the salespeople needs to make a report. Based on the above statement, write **TWO (2)** types of common record with reasons and the importance of preparing it.

*Apabila syarikat hendak mewujudkan pengawalan ke atas perbelanjaan, memantau transaksi dan prestasi jualan, tenaga jualan perlu menyediakan laporan. Berdasarkan pernyataan di atas, tulis **DUA (2)** jenis laporan yang biasa di sediakan dengan menyatakan sebab dan kepentingan penyediaannya.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT