

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI MALAYSIA**

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPM3013: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 27 OKTOBER 2017

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
C1

- (a) The sales manager should consider environmental factors that will impact the success in selling. There are two types of environmental factors known as external environment factors and internal environment factors.

Pengurus jualan seharusnya mengambil kira faktor persekitaran yang mampu memberikan impak kepada kejayaan sesuatu jualan. Terdapat dua jenis faktor persekitaran iaitu faktor persekitaran luaran dan faktor persekitaran dalaman.

Describe **FIVE (5)** internal environmental factors that could impact the success in selling.

Terangkan LIMA (5) faktor persekitaran dalaman yang mempengaruhi kejayaan dalam penjualan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (b) Explain **THREE (3)** tasks of Sales Manager with suitable examples.

Terangkan TIGA (3) tugas Pengurus Jualan beserta contoh yang sesuai.

[15 marks]

[15 markah]

SULIT
QUESTION 2
SOALAN 2

DPM3013: SALES MANAGEMENT

CLO1
C1

- (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. List and explain FIVE (5) ethical issues faced by sales people when dealing with their customers.

Etika didefinisikan sebagai satu tatacara nilai dan prinsip moral yang merangkumi kelakuan yang betul atau salah seseorang individu atau kumpulan. Senaraikan dan terangkan secara ringkas LIMA (5) isu etika yang dihadapi oleh tenaga jualan ketika berurusan dengan pelanggan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) As a sales manager, you need to explain to your newly recruited sales people about the types of report to keep. Basically there are FOUR (4) types of sales report. Interpret the purpose of keeping them.

Sebagai pengurus jualan, anda dikehendaki memberikan penerangan mengenai jenis-jenis laporan jualan kepada tenaga jualan baru. Pada asasnya terdapat EMPAT(4) jenis laporan jualan. Tafsirkan tujuan penyimpanannya.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) Explain TWO (2) advantages of Direct Reimbursement.
Terangkan DUA (2) kelebihan Direct Reimbursement.

[5 marks]

[5 markah]

SULIT

DPM3013: SALES MANAGEMENT

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C2

- (a) New prospects are needed to obtain new customers. This can be achieved through obtaining new customers other than retaining and increasing sales to existing customers. Describe FIVE (5) sources of prospecting.

Prospek baru diperlukan untuk mendapatkan pelanggan baru. Ini boleh dicapai melalui mendapatkan pelanggan baru selain mengekalkan dan meningkatkan jualan kepada pelanggan sedia ada. Terangkan LIMA (5) sumber prospek.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Customer resistance to the request of the salespersons is called sales objection. In relation to this statement, interpret FIVE (5) techniques in handling objection.

Penolakan pelanggan terhadap permintaan jurujual dipanggil bantahan jualan. Berdasarkan pernyataan ini, tafsirkan LIMA (5) teknik dalam menangani bantahan.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

CLO3
C1

- (a) Different training methods are used for group and individual. Identify TWO (2) training methods for group and TWO (2) methods for individual.

Kaedah latihan yang berbeza digunakan untuk kumpulan dan individu. Kenalpasti DUA (2) kaedah bagi kumpulan dan DUA (2) kaedah bagi individu.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C2

(b) Selecting involves a series of steps designed to choose the most qualified and capable candidate for the post. Describe **FIVE (5)** steps in the selecting process of sales management.

Pemilihan melibatkan beberapa langkah untuk memilih calon yang layak dan berkebolehan bagi sesuatu jawatan. Terangkan LIMA (5) langkah dalam proses pemilihan pengurusan jualan.

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT