

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI II : 2023/2024**

**DPM30053 : SALES MANAGEMENT**

**TARIKH : 12 JUN 2024**

**MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** 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 struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

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

- CLO1 (a) Ethical behavior refers to treating others fairly. Salesperson need to be honest in dealing with the customers. Ethical salesperson will imply on how professional, integrity they are in sales career. List **FIVE (5)** ethical situations that may arise when salesperson are dealing with their customer.

*Tingkah laku beretika merujuk kepada melayan orang lain secara adil. Jurujual perlu jujur dalam berurusan dengan pelanggan. Jurujual yang beretika akan membayangkan betapa profesional, integritinya mereka dalam kerjaya jualan. Senaraikan **LIMA (5)** situasi etika yang mungkin timbul apabila jurujual berurusan dengan pelanggan mereka.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Based on question 1 (a), explain **FIVE (5)** ethical situation that may arise when salesperson is dealing with their customer.

*Berdasarkan soalan 1 (a), terangkan **LIMA (5)** situasi etika yang mungkin terjadi apabila jurujual berurusan dengan pelanggan mereka.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) As a sales manager, you need to make an analysis on the current situation that will have an impact on company's success in selling. Examine **TWO (2)** external environmental factors, which is a current situation that will give a high impact on company's sales volume.

*Sebagai pengurus jualan, anda perlu membuat analisis tentang situasi semasa yang akan memberi kesan kepada kejayaan syarikat dalam jualan. Kaji **DUA (2)** faktor persekitaran luaran, iaitu keadaan semasa yang akan memberi kesan tinggi kepada volum jualan syarikat*

[10 marks]

[10 markah]

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

- CLO1 (a) Prospecting is the essence of sales because it identifies potential customers. State **FIVE (5)** prospecting methods in which salesperson can obtain prospects.

*Memprospek adalah merupakan nadi kepada jualan kerana ianya adalah proses mengenal pasti bakal pelanggan. Nyatakan **LIMA (5)** kaedah mencari prospek yang boleh digunakan jurujual bagi mendapatkan prospek.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Sales objection is the opposition or resistance to information or to the salesperson's request. The objections occur at any time during sales call, from introduction to close. Explain **FOUR (4)** techniques for salesperson to handle the objections.

*Bantahan jualan adalah tentangan atau penentangan terhadap maklumat atau permintaan jurujual. Bantahan jualan berlaku pada bila-bila masa semasa proses jualan, dari pengenalan hingga ke penutupan. Terangkan **EMPAT (4)** teknik yang boleh digunakan jurujual bagi menangani bantahan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Buying signal refers to anything that prospects say or do indicating they are ready to buy. A buyer may send verbal or nonverbal buying signals at any time before or during sales presentation. Write **FIVE (5)** buying signals indicating that prospective buyer's readiness to buy.

*Isyarat membeli merujuk kepada apa sahaja yang prospek katakan atau lakukan yang menunjukkan mereka bersedia untuk membeli. Pembeli boleh menghantar isyarat pembelian secara lisan atau bukan lisan pada bila-bila masa sebelum atau semasa pembentangan jualan. Tulis **LIMA (5)** isyarat beli yang menunjukkan kesediaan bakal pembeli untuk membeli*

[10 marks]

[10 markah]

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

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** external recruitment sources in sales force management.
- Senaraikan LIMA (5) sumber pengambilan luaran di dalam pengurusan tenaga jualan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** steps of the selection process in sales management with suitable example.
- Terangkan LIMA (5) langkah proses pemilihan dalam pengurusan tenaga jualan dengan contoh yang sesuai.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) Different training methods are used for groups and individuals. Write **TWO (2)** training methods for groups and **TWO (2)** training methods for individuals.
- Kaedah latihan yang berbeza digunakan untuk kumpulan dan individu. Tulis DUA (2) kaedah latihan untuk kumpulan dan DUA (2) kaedah latihan untuk individu.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

- CLO1 (a) One of the current issues and developments in sales is e-selling. Identify **FIVE (5)** activities involved in e-selling so that a salesperson can improve his or her skills in this area.

*Salah satu daripada isu-isu semasa dan pembangunan dalam pengurusan jualan adalah e-jualan. Kenal pasti **LIMA (5)** aktiviti yang terlibat dalam e-jualan yang membolehkan jurujual meningkatkan kemahirannya dalam bidang ini.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Discuss **TWO (2)** types of reimbursement plans that a manager should consider using in an organization.

*Bincangkan **DUA (2)** jenis pelan pembayaran balik yang harus dipertimbangkan oleh pengurus dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Assuming you are a sales manager for Aisyah Sdn Bhd., as a sales manager you need to teach **FOUR (4)** types of common records to your newly recruited salesperson.

*Andaikan anda sebagai pengurus jualan untuk Aisyah Sdn Bhd., sebagai pengurus jualan, anda perlu mengajarkan **EMPAT (4)** jenis laporan biasa kepada jurujual anda yang baru diambil.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**