

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPM3013: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 13 NOVEMBER 2018

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

STRUCTURED QUESTION: 100 MARKS**SOALAN STRUKTUR: 100 MARKAH****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
C3

- a) The sales manager should consider environmental factors that will impact the success in sales. Explain **FIVE (5)** internal environmental factors that could influence the selling success of an organization.

Pengurus jualan harus mengambil kira faktor persekitaran yang mampu memberikan impak kepada kejayaan jualan. Terangkan LIMA (5) faktor persekitaran dalaman yang boleh mempengaruhi kejayaan jualan sesebuah organisasi.

[15 marks]

[15 markah]

CLO1
C4

- b) Explain in detail **TWO (2)** tasks of the Sales Manager.

Jelaskan dengan terperinci DUA (2) tugas Pengurus Jualan.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C1

a) List FIVE (5) salespeople's ethics in dealing with their customer.

Senaraikan LIMA (5) etika tenaga jualan apabila berurusan dengan pelanggan mereka.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

b) Illustrate FIVE (5) methods of time management with suitable examples.

Ilustrasikan LIMA (5) kaedah pengurusan masa dengan contoh yang sesuai.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

c) Using the table shown below, compare different types of reimbursement plans that can be applied by a sales manager to reimburse the expenses incurred by the salespeople during selling activities.

Dengan menggunakan jadual di bawah, bandingkan pelan pembayaran balik yang boleh diguna pakai oleh pengurus jualan untuk membayar balik perbelanjaan yang telah dibuat oleh jurujual semasa aktiviti jualan.

Reimbursement Plan <i>Pelan Pembayaran Balik</i>	Brief Explanation <i>Penerangan ringkas</i>	Advantage <i>Kebaikan</i>	Disadvantage <i>Keburukan</i>

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO2
C2

- a) The first step in selling process is prospecting for customer. Describe **TWO (2)** prospecting methods with suitable examples.

*Langkah yang pertama dalam proses jualan adalah mengenalpasti pelanggan yang berpotensi. Huraikan **DUA (2)** kaedah untuk mengenalpasti pelanggan yang berpotensi beserta dengan contoh yang sesuai.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- b) Explain **FIVE (5)** effective techniques used by the salesperson in the closing sales together with an appropriate examples to support your answer.

*Terangkan **LIMA (5)** teknik berkesan yang digunakan oleh jurujual di dalam memuktamadkan jualan beserta contoh yang sesuai untuk menyokong jawapan anda.*

[20 marks]

[20 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4CLO3
C1

- a) Describe **FIVE (5)** external sources to recruit salespeople.

Huraikan LIMA (5) sumber luaran untuk mengrekrut jurujual.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C2

- b) Describe **FIVE (5)** steps in the selection process of sales force management and support your answer with suitable examples.

Huraikan LIMA (5) proses pemilihan pengurusan tenaga jualan dan sokong jawapan anda dengan contoh yang sesuai.

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT