

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 I : 2024/2025

DPM30053: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 12 DISEMBER 2024

MASA : 8.30 PAGI-10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: 100 MARKS
BAHAGIAN A: 100 MARKAH

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

- CLO1 (a) List any **FIVE (5)** elements in the Direct Selling Association of Malaysian Code of Conduct.

*Senaraikan mana-mana **LIMA (5)** elemen yang terdapat di dalam Kod Tingkah Laku Persatuan Jualan Langsung Malaysia.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Ethical behavior in sales management refers to the practice of conducting sales activities with integrity, honesty, and fairness. It involves treating customers, competitors, and colleagues with respect and transparency. Explain **FOUR (4)** salespeople's ethics in dealing with their employers.

*Tingkah laku beretika dalam pengurusan jualan merujuk kepada amalan menjalankan aktiviti jualan dengan berintegriti, kejujuran, dan saksama. Ia melibatkan layanan pelanggan, pesaing dan rakan sekerja dengan hormat dan ketelusan. Terangkan **EMPAT (4)** etika jurujual dalam berurusan dengan majikan mereka.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Rayffan company has just hired several new sales advisors to boost sales performance. As the Marketing Manager of this company, you are required to prepare a briefing on the function of sales personnel. Provide at least **FOUR (4)** functions of sales personnel to be presented during the briefing, along with suitable examples to enhance the understanding of the new sales team.

*Syarikat Rayffan baru sahaja mengambil beberapa orang penasihat jualan yang baru bagi meningkatkan pencapaian jualan. Sebagai seorang pengurus pemasaran syarikat ini, anda dikehendaki untuk menyediakan satu taklimat berkenaan fungsi jurujual. Sediakan sekurang-kurangnya **EMPAT (4)** fungsi jurujual bagi disampaikan semasa taklimat tersebut berserta contoh yang sesuai bagi meningkatkan pemahaman pasukan jurujual yang baru.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

CLO1

- (a) Define Personal Selling.

Takrifkan Jualan Peribadi.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Personal selling involves the direct interaction between a salesperson and a potential buyer, aimed at influencing the buyer's purchasing decision. Elaborate any **FOUR (4)** elements of Personal Selling.

*Jualan peribadi melibatkan interaksi langsung di antara jurujual dan bakal pembeli, bertujuan untuk mempengaruhi keputusan pembelian pembeli. Huraikan mana-mana **EMPAT (4)** elemen Jualan Peribadi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Mika Medina Sdn Bhd plans to launch its new stationery product within the next three months. As a new trainee, you have been asked to prepare **FOUR (4)** prospecting sources for the new product launch to ensure its success by providing examples to illustrate your points.

*Mika Medina Sdn Bhd bercadang untuk melancarkan produk alat tulis baharu mereka dalam tempoh tiga bulan akan datang. Sebagai pelatih baharu, anda telah diminta menyediakan **EMPAT (4)** sumber prospek untuk pelancaran produk baharu bagi memastikan kejayaannya dengan memberikan contoh menggambarkan maksud anda.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) Organization can maximize the effectiveness of their sales teams, drive revenue growth, and achieve sustainable business success by implementing a structured sales force management process. List **FIVE (5)** steps in the sales force management process.

*Organisasi dapat memaksimakan keefektifan pasukan jualan mereka, mendorong pertumbuhan pendapatan, dan mencapai kejayaan perniagaan yang berterusan dengan menerapkan proses pengurusan jurujual terstruktur. Senaraikan **LIMA (5)** langkah dalam proses pengurusan pasukan jurujual.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) The selection process in sales force management is crucial for identifying the right candidates who align with the organization's goals and job specifications. Explain **FIVE (5)** selecting processes in sales force management.

*Proses pemilihan di dalam pengurusan jurujual sangat penting untuk mengenalpasti calon yang tepat yang selaras dengan tujuan organisasi dan spesifikasi pekerjaan. Terangkan **LIMA (5)** proses pemilihan dalam pengurusan jurujual.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Sales job can be categorized into three categories which is selling in retail, selling for wholesalers, and selling for manufacturers. You are being asked to elaborate on **FIVE (5)** main types of manufacturer sales positions.

*Pekerjaan jualan dapat dikategorikan kepada tiga, iaitu jualan dalam peruncitan, jualan untuk pemborong, dan jualan untuk pengeluar. Anda diminta untuk menerangkan **LIMA (5)** jenis posisi jualan utama untuk pengeluar.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Time management is crucial for salesperson because it directly impacts their ability to achieve their sales targets, build strong customer relationships, and ultimately succeed in their role. Identify **TWO (2)** importance of time management.

*Pengurusan masa sangat penting bagi tenaga jualan kerana impak secara langsung kepada kemampuan mereka untuk mencapai target jualan, membina hubungan yang erat dengan pelanggan, dan akhirnya berjaya dalam peranan mereka. Kenalpasti **DUA (2)** kepentingan pengurusan masa.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Sales reporting plays a pivotal role in providing insights into a company's performance, guiding strategic decision-making, and optimizing sales processes. Various types of sales reports cater to different aspects of the sales cycle, offering valuable perspectives on revenue generation, customer engagement, and sales team effectiveness. Explain **FOUR (4)** common reports kept by salespeople.

*Pelaporan jualan memainkan peranan penting dalam memberikan gambaran tentang prestasi syarikat, panduan membuat keputusan strategik, dan mengoptimalkan proses penjualan. Pelbagai jenis laporan jualan memenuhi berbagai aspek kitaran jualan, menawarkan perspektif berharga tentang perolehan pendapatan, keterlibatan pelanggan, dan pasukan jualan yang efektif. Terangkan **EMPAT (4)** laporan umum yang dibuat oleh tenaga jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Salesperson play a critical role in adapting to the ever-changing marketing environment. The ability to adapt and learn continuously is the key to thriving in the dynamic marketing landscape. Write **FOUR (4)** current issues and developments in Sales Management.

*Jurujual memainkan peranan penting dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan pemasaran yang terus berubah. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dan belajar secara berterusan adalah kunci untuk berkembang di dalam lanskap pemasaran yang dinamik. Tulis **EMPAT (4)** perkembangan dan isu semasa dalam pengurusan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT