

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 : 2024/2025

DPM30053 : SALES MANAGEMENT

TARIKH : 13 MEI 2025

MASA : 11.30 PAGI - 1.30 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

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**SOALAN 1**

CLO1

- (a) Define sales management?

Takrifkan pengurusan jualan?

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) A sales manager is in charge of managing a sales force. Manager must constantly remind their employees of their role in the organization. Explain **FIVE (5)** functions of a salesperson.

*Seorang penguru jualan bertanggungjawab menguruskan pasukan jualan. Pengurus perlu sentiasa mengingatkan para pekerjanya tentang peranan mereka dalam organisasi. Terangkan **LIMA (5)** fungsi jurujual.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Unethical sales practices have a negative impact on your company. It is difficult to regain your customers' trust and loyalty when your company's reputation has suffered. As a sales manager, you need to constantly remind the sales team to be ethical when dealing with customers. Share the following unethical sales practices to customers when dealing with them.

Amalan jualan yang tidak beretika memberikan kesan negative kepada syarikat anda. Adalah sukar untuk mendapatkan semula kepercayaan dan kesetiaan pelanggan apabila reputasi syarikat anda terjejas. Sebagai pengurus jualan, anda perlu sentiasa mengingatkan pasukan jualan supaya beretika semasa berurusan dengan pelanggan. Kongsikan amalan jualan yang tidak beretika kepada pelanggan semasa berurusan dengan mereka.

- (i) Bribery
Rasuah
- (ii) Price Discrimination
Diskriminasi Harga

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) Define Business to Consumer (B2C).
Definisikan jualan persendirian (B2C).
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) The sales presentation mix includes all of the elements gathered by the salesperson to sell an organization's product or services to a prospective buyer. Discuss the following mix presentation with appropriate examples.
Kaedah campuran persembahan jualan merangkumi semua elemen yang dikumpulkan oleh jurujual untuk menjual produk atau perkhidmatan organisasi kepada pembeli berpotensi. Bincangkan tentang kaedah persembahan berikut berserta dengan contoh yang bersesuaian.
- (i) Persuasive Communication
Komunikasi Memujuk
- (ii) Proof
Bukti
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Sales prospecting is the process of seeking out new clients for business. It is linked to the goal of expanding the company's consumer base. Prepare **FIVE (5)** sales prospecting sources that a salesperson can use when approaching a potential customer.
*Prospek jualan merupakan proses untuk mencari pelanggan baru untuk perniagaan. Ia dikaitkan dengan matlamat untuk meningkatkan asas pelanggan syarikat. Sediakan **LIMA (5)** sumber prospek jualan yang jurujual boleh guna untuk mendekati potensi pelanggan.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) A job specification is a list of personal requirements that an employee must meet in order to complete the job successfully. State **FIVE (5)** items from a job description.

*Spesifikasi pekerjaan ialah satu senarai keperluan peribadi yang mesti dipenuhi oleh pekerja untuk berjaya menyelesaikan kerja. Nyatakan **LIMA (5)** item dalam spesifikasi kerja.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) To enhance their knowledge and skills, salespeople are required to undergo training. Elaborate the **FIVE (5)** different methods of training that can be effectively implemented within the workplace.

*Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran, jurujual harus menjalani latihan. Huraikan **LIMA (5)** kaedah latihan yang berbeza yang dapat dilaksanakan secara berkesan di tempat kerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Investing in sales training allows your company to remain competitive, empowers your team and provides better customer service. Write **FIVE (5)** reasons why sales training is important.

*Melabur dalam latihan jualan membolehkan syarikat anda kekal berdaya saing, memperkasakan pasukan anda dan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang lebih baik. Tulis **LIMA (5)** sebab mengapa latihan jualan adalah penting.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Time management is very important in sales management. Give **FIVE (5)** methods of time management that can be use by a salesperson.

*Pengurusan masa sangat penting dalam pengurusan penjualan. Berikan **LIMA (5)** kaedah pengurusan masa yang boleh digunakan oleh jurujual.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) Any costs incurred by the sales department are included in the sales expense. Categorize **FIVE (5)** types of sales expenses.

*Sebarang kos yang ditanggung oleh Jabatan Jualan akan di masukkan dalam perbelanjaan jualan. Kategorikan **LIMA (5)** jenis perbelanjaan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) As a sales manager, you must explain to your newly hired salespeople the various types of reports that must be kept. Write the following sales report with an example.

Sebagai pengurus jualan, anda perlu menerangkan kepada jurujual anda yang baru diambil mengenai pelbagai jenis laporan yang perlu disimpan. Tuliskan laporan jualan berikut berserta contoh.

- (i) *Customer and prospect card file*
Fail kad pelanggan dan prospek

- (ii) *Call or activity report*
Laporan panggilan atau aktiviti

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT