

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 : 2025/2026

DPM50163: SALES MANAGEMENT

TARIKH : 30 APRIL 2026

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas soalan 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 berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) To succeed in today's competitive marketplace, businesses must first identify customers' needs and wants before developing and offering goods and services that effectively satisfy those needs. State **FIVE (5)** key functions of a salesperson in delivering beneficial products to the marketplace.
- Untuk berjaya dalam pasaran yang semakin kompetitif pada masa kini, perniagaan perlu terlebih dahulu mengenal pasti keperluan dan kehendak pelanggan sebelum membangunkan dan menawarkan barangan dan perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan tersebut dengan berkesan. Nyatakan **LIMA (5)** fungsi utama jurujual dalam menyediakan produk yang bermanfaat kepada pasaran.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** prospecting method in sales force management.
- Terangkan **LIMA (5)** kaedah pencarian prospek dalam pengurusan pasukan jualan.*
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (c) During a year, a salesperson will hear hundreds of objections. Prospects object to various items in different ways. Demonstrate any **FOUR (4)** categories of objections in sales.

*Sepanjang tahun, seorang jurujual akan mendengar ratusan bantahan. Prospek membantah pelbagai perkara dengan cara yang berbeza-beza. Tunjukkan mana-mana **EMPAT (4)** kategori bantahan dalam jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** external recruitment sources in sales force management.
*Senaraikan **LIMA (5)** sumber pengambilan luaran dalam pengurusan pasukan jualan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** components of training programme, which are the topics covered in sales training.
*Terangkan **LIMA (5)** komponen di dalam program latihan jualan, iaitu topik-topik yang dirangkum dalam latihan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) As a Sales Manager of a new company, you are required to propose the best compensation plans for the company's sales team. Write **TWO (2)** best-practice compensation plans, including the pros and cons of each plan.
- Sebagai seorang Pengurus Jualan di sebuah syarikat baharu, anda dikehendaki untuk mencadangkan pelan pampasan terbaik bagi pasukan jualan syarikat. Tuliskan **DUA (2)** pelan pampasan yang menjadi amalan terbaik, yang termasuk kelebihan dan kekurangan bagi setiap pelan tersebut.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Define:
Definisikan:
- i) Sales territory.
Kawasan jualan.
- [2.5 marks]
[2.5 markah]
- ii) Time allocation.
Pembahagian masa.
- [2.5 marks]
[2.5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** common records usually kept by salesperson. These records are used as evidence by sales managers when evaluating salesperson performance and in developing marketing strategies.
- Terangkan **EMPAT (4)** rekod yang lazimnya disimpan oleh jurujual. Rekod-rekod ini digunakan sebagai bukti oleh pengurus jualan apabila menilai prestasi jurujual dan dalam membangunkan strategi pemasaran.*
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (c) Write **FOUR (4)** types of expenses in conducting sales with one example for each.
- Tuliskan **EMPAT (4)** jenis perbelanjaan dalam menjalankan jualan berserta satu contoh bagi setiap satu.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) List any **FIVE (5)** important aspects of establishing the sales territories among salesperson in each firm.
- Senaraikan mana-mana **LIMA (5)** aspek penting dalam mewujudkan wilayah jualan dalam kalangan jurujual di setiap firma.*
- [5 marks]
[5 markah]

- CLO1 (b) CRM software acts as a central hub, giving teams insights for better engagement, automation, and decision-making across the entire customer lifecycle, from initial contact to loyalty. Demonstrate any **TWO (2)** types of Customer Relationship Management stated in sales programme.
- Perisian CRM bertindak sebagai hab pusat, memberikan pandangan kepada pasukan untuk penglibatan yang lebih baik, automasi dan membuat keputusan merentas keseluruhan kitaran hayat pelanggan, daripada hubungan awal hingga kesetiaan. Tunjukkan mana-mana **DUA (2)** jenis Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang dinyatakan dalam program jualan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Salesperson ethics within an organization involve principles like honesty, integrity, and customer-centricity, focusing on building long-term trust rather than just quick sales and requiring clear codes of conduct, training, and reinforcement from management to ensure fairness, transparency, and value for both customers and the company. Therefore, customize **FIVE (5)** categories of employer ethics in dealing with salesperson.
- Etika jurujual dalam organisasi melibatkan prinsip seperti kejujuran, integriti dan mementingkan pelanggan, memfokuskan pada membina kepercayaan jangka panjang dan bukannya jualan pantas dan memerlukan kod kelakuan, latihan dan pengukuhan yang jelas daripada pihak pengurusan untuk memastikan keadilan, ketelusan dan nilai untuk kedua-dua pelanggan dan syarikat. Oleh itu, sesuaikan **LIMA (5)** kategori etika majikan dalam berurusan dengan jurujual.*
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT