

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPR2023: CUSTOMER SERVICE

TARIKH : 26 OKTOBER 2017

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.

Esei (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)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1
C1

- (a) Nowadays, retailers can no longer view customer service as an option. Providing a positive customer experience is vital. A coherent and successful retail service model is the factor that differentiates a successful and unsuccessful business.

Pada masa kini, peruncit tidak lagi boleh memandang khidmat pelanggan sebagai satu pilihan. Menyediakan pengalaman pelanggan yang baik adalah sesuatu yang sangat penting. Model kejayaan dan ketahanan perkhidmatan runcit adalah faktor yang membezakan antara kejayaan dan kegagalan perniagaan.

- i. State **THREE (3)** examples of a good customer service.
Nyatakan TIGA (3) contoh khidmat pelanggan yang baik.

[3 marks]

[3 markah]

- ii. Explain **FOUR (4)** nature of customer service.
Terangkan EMPAT (4) sifat khidmat pelanggan.

[12 marks]

[12 markah]

CLO1
C1

- (b) The customer holds the key to every successful retail operations. The main retail principle to master is about the customer. Knowing and focusing on them in every aspect of what retailer do, will help retailers to develop their business and increase their team members.

Pelanggan adalah kunci kepada kejayaan setiap operasi peruncit. Prinsip utama peruncit yang perlu dikuasai adalah tentang pelanggan. Mengetahui mereka dan fokus kepada mereka dalam setiap yang peruncit lakukan, dapat membantu peruncit membangunkan perniagaan dan pasukan mereka.

- i. List the types of customer.
Senaraikan jenis pelanggan.

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Describe **FOUR (4)** basic customer's needs.
Huraikan EMPAT (4) asas kehendak pelanggan.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) Retail business owners need to effectively communicate with the customers not only for the purpose of selling products and services but also to know the needs and interests of the customers. Describe **FIVE (5)** importance of communication in retail industries.

Pemilik perniagaan runcit hendaklah berkomunikasi secara berkesan dengan pelanggan bukan hanya bertujuan untuk menjual barangan dan perkhidmatan tetapi juga untuk mengetahui kehendak dan keinginan pelanggan. Terangkan LIMA (5) kepentingan komunikasi dalam industri runcit.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) A fairly big part of customer complaints management lies in recognizing the types of complaints. This in turn will allow some pro-active measures to be taken in reducing the frequency of complaints. Explain the following types of customer complaint.

Bahagian yang agak besar dalam pengurusan aduan pelanggan adalah dalam mengenalpasti jenis aduan. Perkara ini memerlukan tindakan pengukuran yang aktif untuk membantu mengurangkan kekerapan aduan. Jelaskan jenis aduan pelanggan yang berikut;

- i. Performance / Operations related complaints.

Aduan berkaitan prestasi / operasi.

[3 marks]

[3 markah]

- ii. Customer Touch Point related complaints.

Aduan berkaitan titik sentuhan pelanggan.

[3 marks]

[3 markah]

- iii. Marketing related complaints.

Aduan berkaitan pemasaran.

[3 marks]

[3 markah]

- iv. Business / Company service related complaints.

Aduan berkaitan perniagaan / perkhidmatan syarikat.

[3 marks]

[3 markah]

- v. Illegitimate / False complaints.

Aduan palsu / salah.

[3 marks]

[3 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C1

- (a) "We should strive to preserve the relationship with the complaining customer instead of thinking about the immediate profit from them. Making customer happy will result in more sales later".

This statement shows that customer complaints are very important to any business.

"Kami perlu berusaha dalam memelihara hubungan dengan aduan pelanggan berbanding daripada memikirkan keuntungan yang segera. Dengan menjadikan pelanggan gembira akan menyebabkan jualan pada masa akan datang meningkat"

Kenyataan di atas menunjukkan aduan pelanggan adalah sangat penting kepada mana-mana perniagaan.

- i. List FIVE (5) importances of customer complaint.

Senaraikan LIMA (5) kepentingan aduan pelanggan.

[5 marks]

[5 marks]

- ii. Describe FIVE (5) rules in handling customer complaints.

Terangkan LIMA (5) panduan dalam menangani aduan pelanggan.

[10 marks]

[10 marks]

CLO2
C2

- (b) Retailers can be classified by the size of their business and the way they sell the products to the customers. Explain FIVE (5) types of retail environments.

Peruncit dapat dikategorikan melalui saiz perniagaan mereka dan cara mereka menjual barang kepada pelanggan.

Jelaskan LIMA (5) jenis persekitaran peruncitan.

[10 marks]

[10 marks]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO3
C1

- (a) Many retailers provide regular training to keep employees their customer service skills improved. Describe **FIVE (5)** characteristics for the following method of training:

Ramai peruncit menyediakan latihan yang kerap supaya pekerja dapat meningkatkan kemahiran mereka. Terangkan LIMA (5) ciri-ciri kaedah latihan yang berikut:

- i. On-the-job training.
latihan dalam kerja.

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Off-the- job training.
latihan luar kerja.

[5 marks]

[5 markah]

CLO4
C2

- (b) Customer experience must be understood and approached holistically to achieve customers' expectations. Explain **FIVE (5)** techniques to exceed customers' expectations at retail simulation store.

Pengalaman pelanggan perlu difahami dan didekati secara menyeluruh untuk mencapai jangkaan pelanggan. Jelaskan LIMA (5) kaedah untuk melebihi jangkaan pelanggan pada kedai simulasi peruncitan.

[15 marks]

[15markah]

SOALAN TAMAT