

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

DPR10033 : INTRODUCTION TO RETAIL STORE OPERATIONS

TARIKH : 16 MEI 2025

MASA : 3.00 PETANG – 5.00 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** 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)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN :

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

- (a) As a store manager, you need to know the suitable store design in order to have significant impact on consumer shopping behavior.

Sebagai pengurus kedai, anda perlu mengetahui reka bentuk kedai yang sesuai bagi memastikan impak yang berkesan kepada cara pembelian pelanggan.

- i. Define store design

Definisi reka bentuk kedai

[2 marks]

[2 markah]

- ii. List **FOUR (4)** types of store layout that are commonly used by retailer.

Senaraikan EMPAT (4) jenis susun atur kedai yang biasa digunakan oleh peruncit.

[2 marks]

[2 markah]

CLO1

- (b) “Store design should reflect the company’s branding. Retailers can create a store design that will attract customers and encourage them to make purchases.”

Interpret **THREE (3)** purposes of store design.

“Reka bentuk kedai harus mencerminkan penjenamaan syarikat. Peruncit boleh mencipta reka bentuk kedai yang akan menarik pelanggan dan menggalakkan mereka membuat pembelian.”

*Huraikan **TIGA (3)** tujuan reka bentuk kedai.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (c) Retail store layout, also referred to as store design or layout design, is a term used for the way retailers set up product displays, fixtures, and merchandise in-store. There’s no right or wrong way to layout your store, but it’s important to focus on target market, space, and the types of products you sell to come up with a retail store layout that works for your business.

Share **THREE (3)** types of store design.

Susun atur kedai runcit, juga dirujuk sebagai reka bentuk kedai atau reka bentuk susun atur, merupakan istilah yang digunakan oleh peruncit bagi menyediakan paparan produk, lekapan dan barangan di dalam kedai. Tidak ada cara yang betul atau salah untuk menyediakan susun atur kedai, tetapi penting untuk memberi tumpuan pada pasaran sasaran, ruang dan jenis produk yang anda jual untuk menghasilkan reka letak kedai runcit yang sesuai untuk perniagaan anda.

*Kongsikan **TIGA (3)** jenis reka bentuk kedai*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** merchandise handling procedures.

Senaraikan LIMA (5) prosedur pengendalian barangan.

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) "Cash Float is Cash float happens often in business transactions as a result of the different modes of payments that are used and also the processing times'. Companies have to deal with cash float effectively to make sure that they have sufficient liquidity at all times to be able to meet their obligations". Explain **FOUR (4)** cash float procedures.

"Apungan Tunai sering berlaku dalam transaksi perniagaan akibat daripada pelbagai kaedah pembayaran yang digunakan dan juga tempoh pemprosesan. Syarikat perlu menangani apungan tunai dengan berkesan untuk memastikan mereka mempunyai kecairan yang mencukupi pada setiap masa bagi memenuhi obligasi mereka.

Terangkan EMPAT (4) prosedur apungan tunai."

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 (c) Provide **FOUR (4)** types of price marking.
Sediakan EMPAT (4) jenis penandaan harga .

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Every communication involves at least one sender, a message and a recipient.
CLO1 This may sound simple, but communication is actually a very complex subject.
The transmission of the message from sender to recipient can be affected by a huge range of things. It involves verbal and nonverbal communication.

Define communication.

Setiap komunikasi melibatkan sekurang-kurangnya seorang pengirim, mesej dan penerima. Ini mungkin terdengar mudah, tetapi komunikasi sebenarnya adalah subjek yang sangat kompleks. Penghantaran mesej daripada penghantar kepada penerima boleh dipengaruhi oleh pelbagai perkara. Ia melibatkan komunikasi lisan dan bukan lisan.

Takrifkan komunikasi.

[2 marks]

[2 markah]

- (b) "Customer service is the sum total of what an organization does to meet expectations and produce customer satisfaction. There are set of activities and programs undertaken by retailers to make shopping experience more rewarding for their customers. These activities increase the value customer receive from the merchandise and services they purchase.

Discuss **FOUR (4)** nature of customer service.

“Khidmat pelanggan adalah jumlah keseluruhan daripada apa yang dilakukan oleh sesebuah organisasi untuk memenuhi jangkaan dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Terdapat aktiviti dan program yang dijalankan oleh peruncit untuk menjadikan pengalaman membeli-belah lebih bermanfaat bagi pelanggan mereka. Aktiviti-aktiviti ini meningkatkan nilai yang diterima pelanggan daripada barangan dan perkhidmatan yang mereka beli.”

*Bincangkan **EMPAT (4)** sifat khidmat pelanggan.*

[12 marks]

[12 markah]

- (c) “The aim of promotion is to increase brand awareness, create interest, generate sales or create brand loyalty. Promotion is a fundamental component of the marketing mix.”

“Matlamat promosi adalah untuk meningkatkan kesedaran jenama, mewujudkan minat, menjana jualan atau mewujudkan kesetiaan jenama. Promosi ialah komponen asas dalam campuran pemasaran.”

- i. Write **Three (3)** types of sales promotions.

*Tulis **TIGA (3)** jenis jualan promosi.*

[3 marks]

[3 markah]

- ii. Share **FOUR (4)** types of retail promotion mix.

*Kongsikan **EMPAT (4)** jenis campuran promosi runcit.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) A Point of Sales system (P.O.S) is a key asset for any business to keep track of sales, inventory, and customers. It allows businesses to quickly process and manage transactions. Describe **FIVE (5)** types of Point of Sales (P.O.S) systems available in market place.

Sistem sistem Titik Jualan (P.O.S) adalah aset penting bagi mana-mana perniagaan untuk menjejaki jualan, inventori dan pelanggan. Ia membolehkan perniagaan memproses dan mengurus transaksi dengan cepat. Terangkan LIMA (5) jenis (P.O.S) system yang terdapat di pasaran.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) " Electronic retailing (E-tailing) is the sale of goods and services through the internet. E-tailing can include business-to-business (B2B) and business-to-consumer (B2C) sales of products and services". Explain:

"Peruncitan elektronik (E-tailing) ialah penjualan barangan dan perkhidmatan melalui internet. E-tailing boleh merangkumi jualan produk dan perkhidmatan perniagaan-ke-perniagaan (B2B) dan perniagaan-ke-pengguna (B2C). Terangkan:

- i. Business-to-business market (B2B)

Pasaran perniagaan ke perniagaan (B2B)

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Business -to-Consumer market (B2C)

Pasaran Perniagaan kepada Pengguna (B2C)

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (c) "Electronic retailing (e-tailing) is an internet-based sales platform where consumers are able to buy and sell goods online directly from a business."

Write **FIVE (5)** problems in e-tailing faced by retailer.

"Peruncitan elektronik (e-tailing) adalah platform jualan berasaskan internet di mana pengguna dapat membeli dan menjual barang secara dalam talian terus daripada perniagaan."

Tulis **LIMA (5)** masalah dalam e-tailing yang dihadapi oleh peruncit

[5 marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT