

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 : 2025/2026

DPM50163 : SALES MANAGEMENT

TARIKH : 03 DISEMBER 2025

MASA : 2.30 PETANG - 4.30 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

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) Identify **FIVE (5)** functions of a salesperson.

*Kenalpasti **LIMA (5)** fungsi jurujual.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Sales is considered as one of the most dynamic and rewarding career options. Based on your understanding, explain **FOUR (4)** major reasons why individuals choose to pursue a career in sales.

*Jualan dianggap sebagai salah satu pilihan kerjaya yang paling dinamik dan memberi ganjaran. Berdasarkan pemahaman anda, terangkan **EMPAT (4)** sebab utama mengapa individu memilih untuk menceburi kerjaya dalam bidang jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Aina is a salesperson for a smart home device company encounters various objections from potential customers during a sales presentation. Share **FOUR (4)** categories of objections that Aina commonly face during a sales process.
- Aina merupakan seorang jurujual bagi syarikat peranti rumah pintar menghadapi pelbagai bantahan daripada bakal pelanggan semasa pembentangan jualan. Kongsikan **EMPAT (4)** kategori bantahan yang biasa dihadapi oleh Aina dalam proses jualan.*

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** qualities of a good salesperson.
- Nyatakan **LIMA (5)** ciri-ciri jurujual yang berkualiti.*
- CLO1 (b) Training programs are essential in developing the skills, knowledge and professionalism of salesperson. These programs help employees perform better in their roles and contribute to the overall success of the organization. Based on your understanding, explain **FIVE (5)** benefits of a training program.
- Program latihan amat penting dalam membangunkan kemahiran, pengetahuan dan tahap profesionalisme jurujual. Program ini membantu pekerja menjalankan tugas dengan lebih berkesan dan menyumbang kepada kejayaan keseluruhan organisasi. Berdasarkan pemahaman anda, terangkan **LIMA (5)** manfaat program latihan.*

[5 marks]

[5 markah]

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Alias is a sales supervisor. He wants to evaluate his team's performance more effectively to help them improve. Prepare **TWO (2)** basic guidelines for an effective performance evaluation.

*Alias ialah seorang penyelia jualan. Dia ingin menilai prestasi pasukannya dengan lebih berkesan untuk membantu mereka meningkatkan prestasi. Sediakan **DUA (2)** garis panduan asas untuk penilaian prestasi yang berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1 (a) Define Customer Relationship Management (CRM).
Berikan definisi Pengurusan Perhubungan Pelanggan.

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** ways salesperson can manage their time effectively during sales management.

*Huraikan **EMPAT (4)** cara jurujual boleh menguruskan masa mereka dengan efektif sepanjang pengurusan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Mr. Ilmam is a new salesperson at Vita Juice Sdn. Bhd. As his manager, you have noticed that Ilmam often forgets customer preferences and struggles to follow up on past meetings. Hence, you advise him to keep proper records of his sales activities. Share any **TWO (2)** common records Ilmam should keep to improve his sales performance.

*Encik Ilmam ialah jurujual baharu di Vita Juice Sdn. Bhd. Sebagai pengurusnya, anda menyedari bahawa Ilmam sering lupa tentang keutamaan pelanggan dan sukar untuk membuat susulan terhadap pertemuan terdahulu. Oleh itu anda menasihatinya agar menyimpan rekod aktiviti jualan dengan teratur. Kongsikan mana-mana **DUA (2)** jenis rekod biasa yang perlu disimpan oleh Ilmam untuk meningkatkan prestasi jualannya.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** types of expenses in conducting sales.
*Senaraikan **LIMA (5)** jenis perbelanjaan dalam menjalankan jualan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Sales territories are commonly used in managing a company sales force to ensure efficiency and effectiveness. Based on your understanding, share **FOUR (4)** reasons why a company establishes sales territories.

*Kawasan jualan sering digunakan dalam pengurusan pasukan jualan sesebuah syarikat untuk memastikan kecekapan dan keberkesanan. Berdasarkan pemahaman anda, kongsikan **EMPAT (4)** sebab mengapa penting bagi sesebuah syarikat menetapkan kawasan jualan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Go Green Sdn Bhd wants to enhance its ethical responsiveness to improve trust among employees. As a sales manager, apply **FOUR (4)** suitable management methods that can help the organization becomes more responsive and ethical.

*Go Green Sdn Bhd ingin meningkatkan kepekaan etika untuk memperkukuh kepercayaan dalam kalangan pekerja. Sebagai pengurus jualan, aplikasikan **EMPAT (4)** kaedah pengurusan yang sesuai bagi membantu organisasi menjadi lebih responsif dan beretika.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT