

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**Peperiksaan Semester Pertama
Sidang 1992/93**

Oktober/November, 1992

AMP401 - PENGURUSAN JUALAN

Masa: [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi DUA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab EMPAT soalan sahaja. Soalan 1 adalah WAJIB dan jawab TIGA soalan yang lain.

1. Pengurusan jualan, seperti juga mana-mana proses pengurusan yang lain melibatkan program motivasi dan pengarahan terhadap tingkahlaku individu. Untuk memastikan keberkesanan, pengurus jualan perlu memahami tingkahlaku mereka ini dan membentuk prosedur dan polisi yang disasarkan ke arah mencapai objektif koperat firma. Dengan menggunakan model yang anda telah pelajari, bincangkan aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan perlaksanaan program jualan dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan prestasi jurujual?

[25 markah]

2. (a) Apakah yang dimaksudkan dengan halangan komunikasi?

[5 markah]

-
- (b) Bincangkan kenapa setiap individu jurujual perlu memahami dan menghayati halangan komunikasi ini.

[20 markah]

...2/-

AMP401

3. Pengurusan jualan telah melalui beberapa era bermula dari era pengeluaran sehinggalah ke era pemasaran. Di era pemasaran wujud konsep baru di dalam pengurusan jualan (new concept of sales management). Bincangkan konsep ini. Bagaimanakah ianya berguna kepada jurujual masa kini?

[25 markah]

4. Kenalpastikan dan bincangkan prinsip-prinsip pengajaran dan pembelajaran yang perlu dijadikan asas untuk membentuk sesuatu program latihan jualan yang berkesan.

[25 markah]

5. (a) Eugene M. Johnson telah mengemukakan satu model untuk mengurus sesuatu wilayah jualan. Bincangkan model ini.

[15 markah]

- (b) Kenalpastikan beberapa corak perjalanan (routing patterns) yang boleh digunakan oleh seseorang jurujual dalam jualannya. Bincangkan kesesuaian penggunaannya.

[10 markah]

6. Produktiviti serta kualiti perkhidmatan jurujual akan dapat ditingkatkan sekiranya "konsep pengurusan jualan bersistem" dapat dilaksanakan. Apakah yang anda faham tentang konsep ini? Bagaimanakah ianya dapat membantu anda sebagai pengurus jualan? Bincangkan.

[25 markah]

7. (a) Kenalpastikan dan bincangkan proses "staffing" kakitangan jurujual.

[10 markah]

- (b) Kenapakah "analisis keperluan" personel jurujual itu penting? Bagaimanakah pengurus jualan dapat menggunakan analisis ini? Bincangkan.

[15 markah]

---ooo000ooo---