

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester I  
Sidang 1996/97

Oktober/November 1996

AMP401 - PENGURUSAN JUALAN

Masa: [3 jam]

---

**ARAHAN**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

*Please make sure that this question paper consist of **THREE (3)** printed pages before you begin your examination.*

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja. Soalan dari Bahagian A adalah **WAJIB**. Pilih dan jawab **DUA (2)** soalan dari Bahagian B.

*Answer **FOUR (4)** questions only. Questions from Section A are **COMPULSORY**. Answer any **TWO (2)** questions from Section B.*

Semua soalan **MESTI** dijawab di dalam Bahasa Malaysia. Terjemahan yang disediakan di dalam Bahasa Inggeris adalah untuk pelajar luar negara.

**Bahagian A - WAJIB**

*Section A - **COMPULSORY***

1. Andaikan anda adalah pengurus jualan Celcom Malaysia. Produk anda sedang mengalami pertumbuhan syer di dalam pasaran yang berkembang, oleh itu objektif pemasaran anda ialah pengekal syer pasaran. Kenalpastikann strategi pemasaran anda dan bincangkan program-program untuk melaksanakan strategi pemasaran.  
*Assume that you are the sales manager for Celcom Malaysia. Your product is experiencing a high current share of a growing market, and thus your marketing objective is that of market share maintenance. Identify your potential marketing strategy and discuss the functional programs for implementing these strategies.*

[25 markah/marks]

...2/-

2. Bank Hong Kong and Shanghai (HSBC) Malaysia berhad telah menonjolkan diri mereka sebagai bank hubungan. Ini menggambarkan konsep perkongsian (Partnership) yang telah dikenalpastikan sebagai salah satu daripada proses strategik yang penting. Bincangkan kepentingan konsep perkongsian ini dan prasyarat yang diperlukan untuk kejayaannya.

*The Hong Kong and Shanghai Bank (HSBC) Malaysia Berhad has identified itself as a relationship bank. This reflects the application of the partnering concept which has been identified as one of the most important strategic processes needed by the salespeople. Discuss the significance of the partnering concept and the prerequisites for its success.*

[25 markah/marks]

**Bahagian B (Section B)**

Jawab **DUA (2)** soalan sahaja. *Answer TWO (2) questions only.*

3. Bagi memastikan keberkesanan sesuatu pasukan jualan, para pengurus jualan perlu memahami perilaku setiap ahli di dalam pasukannya. Sehubungan dengan ini, polisi dan prosedur dapat direkabentuk bagi memastikan perilaku setiap ahli pasukan jurujual memenuhi kehendak dan objektif organisasi. Dengan menggunakan gambar-rajah, kenalpastikan aktiviti-aktiviti yang terlibat di dalam melaksanakan program jualan dan bincangkan 5 faktor utama yang mempengaruhi prestasi dan perilaku setiap jurujual?

*To be effective, the sales manager must understand why the people in his or her sales force behave the way they do. Then policies and procedures can be designed to direct that behaviour toward the desired objectives. With an aid of a diagram, identify activities involved in implementing a sales program, and discuss five main factors that influence a salesperson's job behaviour and performance?*

[25 markah/marks]

4. (a) Terangkan kenapakah para jurujual mengalukan bantahan jualan.  
*Explain why a salesperson would welcome sales resistance.*
- (b) Senaraikan jenis "bantahan jualan" yang kemungkinan dihadapi semasa persembahan.  
*List the common types of buyer resistance that might surface in a presentation.*

[25 markah/marks]

5. (a) Bincangkan dan terangkan konsep pengurusan wilayah?  
*Explain and discuss the concept of territory management?*
- (b) Apakah permasalahan pengurusan wilayah?  
*What do you perceive as territorial management problems?*

[25 markah/marks]

---ooo000ooo---