

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 1999/2000

Februari 2000

AMP 345 - Pengurusan Jualan

Masa : [ 3 jam ]

---

**ARAHAN :**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA (2)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT (4)** soalan. Soalan 1 dan Soalan 2 adalah **WAJIB** dan pilih **DUA (2)** soalan lain.

---

Soalan 1 : ( **WAJIB** )

Pada masa kini kita sering didedahkan kepada aspek, "relationship marketing" (pemasaran hubungan). Daripada konteks pengurusan jualan, apakah yang boleh dikaitkan dengan konsep ini serta faktor-faktor yang diperlukan bagi menjayakannya. Bincangkan ?

[ 25 markah ]

Soalan 2 : ( **WAJIB** )

Pengurusan pasukan jurujual yang berkesan melibatkan tiga keputusan dan proses yang saling bergantung (interrelated). Satu daripada proses atau keputusan itu melibatkan pembentukan program jualan yang strategik. Huraikan proses ini?

[ 25 markah ]

Soalan 3

"Model Strategic/Consultative Selling" merupakan asas kepada pembentukan falsafah penjualan bersemuka. Bincangkan aspek-aspek yang perlu difokuskan oleh para pengurusan jualan di dalam membina falsafah ini dan menerapkannya di kalangan pasukan jurujualnya?

[ 25 markah ]

Soalan 4

Kebanyakan para pengurus jualan enggan berubah samada kawasan wilayah ataupun pelan pampasan (compensation plan) mereka melainkan ianya satu kemestian. Kenapakah demikian? Apakah petunjuk-petunjuk yang memerlukan perubahan terhadap sesuatu wilayah? Bincangkan.

[ 25 markah ]

Soalan 5

Secara "idealnya" para pengurus jualan perlu mempunyai pengetahuan yang mencapai atau melebihi "expectation" pelanggan. Bincangkan kategori maklumat produk yang dirasakan penting untuk mencapai objektif ini,

[ 25 markah ]

Soalan 6

Di dalam pelaksanaan program jualan, adalah dikatakan bahawa prestasi dan perilaku para jurujual dipengaruhi oleh 5 faktor utama. Apakah faktor-faktor ini ? Huraikan.

[ 25 markah ]

---ooo000ooo---