

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2002/2003

Februari/Mac 2003

**JTP 441 – Pengurusan Jualan**

Masa : 3 jam

---

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

Jawab EMPAT (4) soalan sahaja.

Tuliskan angka giliran anda disetiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

...2/-

1. “Experimental Design” satu subjek di dalam kursus penyelidikan pemasaran mempunyai aplikasi yang terhad bagi mengukur kesannya terhadap program latihan jualan. Kenapakah demikian? Bagaimanakah anda membentuk satu eksperimen yang memberikan sumbangan terhadap program jualan?  

[25 Markah]
2. “Model Strategic-Consultative Selling” mengguna-pakai konsep pemasaran (marketing concept) sebagai asas penjualan bersemuka. Bincangkan bagaimanakah kedua-dua ini diselaraskan di dalam membina strategi hubungan di dalam penjualan bersemuka. Bincangkan?  

[25 Markah]
3. Pembentukan Program Jualan Strateik mengambil kira beberapa aktiviti dan pengaruh tertentu bagi memastikan ianya mantap dan berkesan. Bincangkan bagaimana persoalan persekitaran dan strategi pemasaran boleh diguna-pakai bagi mencapai objektif ini?  

[25 Markah]
4. “Program Latihan adalah penyambung yang penting [vital link] di dalam proses merubah seorang jurujual amateur kepada yang produktif dan berkesan”. Adakah pernyataan ini benar? Bagaimana pula prinsip pengajaran dan pembelajaran dapat membantu kearah ini? Bincangkan?  

[25 Markah]
5. Memahami perilaku pembeli (buyer behavior) adalah sebahagian dari strategi penjualan bersemuka. Kenalpastikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pembeli dan bagaimanakah isu tanggapan (perception) diselaraskan dengan faktor-faktor kearah menghasilkan strategi yang boleh mengwujudkan minat dan kecenderungan untuk membuat pilihan. Bincangkan?  

[25 Markah]
6. Penilaian dan kawalan prestasi pasukan jualan adalah sesuatu yang rumit kerana prestasi para jurujual adalah tertakluk kepada lima (5) faktor asas. Berdasarkan “Model of the Determinants of Salespersons’ Performance”, huraikan kelima faktor ini?  

[25 Markah]