

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

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 SEMUA soalan.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Setiap soalan diperuntukkan 20 markah.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

...2/-

1. *“Strategic Consultative Selling Model”* merupakan asas kepada falsafah penjualan bersemuka bagi mencapai objektif pemasaran hubungan (*relationship marketing*). Bincangkan bagaimana konsep ini relevan dengan pengurusan jualan.
(20 markah)
2. Sebagai sebahagian daripada tugas mereka, seseorang jurujual kebiasaannya akan mempamer dan mempelbagaikan aktiviti-aktiviti kejurujualannya. Sebahagian besar dari masa mereka akan dihabiskan untuk aktiviti penjualan ini, yang melibatkan beberapa langkah di dalam proses kejurujualan. Terangkan secara ringkas 8 proses kejurujualan tersebut (*Personal Selling Process*).
(20 markah)
3. Kebanyakan para pengurus jualan enggan berubah sama ada kawasan wilayah ataupun pelan pampasan (*compensation plan*) mereka melainkan ianya satu kemestian. Kenapakah demikian? Apakah petunjuk-petunjuk yang memerlukan perubahan atau pengkajian semula terhadap sesuatu wilayah? Bincangkan.
(20 markah)
4. “Program Latihan adalah penyumbang yang penting di dalam proses merubah seorang jurujual amateur kepada yang produktif dan berkesan”. Terdapat 4 fasa di dalam membangun dan mengendalikan “Program Latihan Kejurujualan” ini, iaitu mengenal pasti objektif latihan, mereka bentuk program latihan, memperkukuhkan program latihan dan akhirnya membuat penilaian bagi mengukur hasil program latihan tersebut. Terangkan 4 kategori hasil yang boleh diperolehi di bawah salah satu fasa Program Latihan tersebut, iaitu Penilaian Program Latihan (*Training Evaluation*).
(20 markah)
5. 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-lima faktor tersebut.
(20 markah)