

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 1997/98

September 1997

AMP441 - 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 sahaja. Soalan No. 1 & 2 adalah **WAJIB** dan pilih **DUA (2)** soalan lain. Tumpukan tidak lebih daripada 45 minit bagi setiap soalan.

Soalan 1 - WAJIB

Perlaksanaan program jualan melibatkan proses motivasi dan arahan ke atas perilaku para jurujual. Sebelum sesuatu polisi dan prosedur dapat dibentuk, para pengurus mestilah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan prestasi jurujual. Bincangkan faktor-faktor ini.

[25 markah]

Soalan 2 - WAJIB

Terangkan perkaitan di antara strategi produk dan proses pembuatan keputusan oleh para jurujual. Bagaimanakah ianya menyumbang terhadap kejayaan jangka panjang firma?

[25 markah]

SOALAN PILIHAN

Soalan 3

Huraikan prinsip-prinsip utama yang menyokong "teori komunikasi" (communication style theory) dari perspektif penjualan bersemuka.

[25 markah]

...2/-

Soalan 4

Keberkesanan sesuatu program latihan jualan yang formal bergantung kepada keperhatian terhadap beberapa kriteria yang tertentu. Bincangkan kriteria-kriteria ini dan huraikan bagaimanakah prinsip pengajaran dan pembelajaran dapat membantu ke arah mencapai matlamat ini?

[25 markah]

Soalan 5

Bincangkan bagaimana persekitaran mempengaruhi perancangan jualan? Setakat manakah pengaruh itu berbeza di antara organisasi penjualan lansung berbanding dengan organisasi lain.

[25 markah]

Soalan 6

Bincangkan konsep "prospecting" di dalam konteks penjualan bersemuka.

[25 markah]

---ooo000ooo---