28 Pilih perkara yang berkaitan dengan peranan bahagian fungsian agihan. TP2

I Memastikan barang dilabel sebelum dihantar
II Menyediakan jadual pergerakan kenderaan
III Menetapkan harga barang yang sesuai
IV Memastikan barang dikenali oleh pelanggan

A I dan II
B I dan III
C II dan IV
D III dan IV

29 Pasangan manakah yang benar tentang perbezaan antara bahagian fungsian pemasaran dengan bahagian fungsian jualan? TP4

	Pemasaran	Jualan
A	Menjawab pertanyaan pengguna	Mencipta permintaan pengguna
B	Menentukan kumpulan pengguna	Berinteraksi dengan kumpulan pengguna
C	Berusaha memenuhi keperluan pelanggan	Berusaha mengetahui cita rasa pengguna
D	Melaksanakan aktiviti pengiklanan	Melaksanakan aktiviti publisiti

30 Maklumat di bawah ini berkaitan dengan Encik David. TP4

Encik David menghadapi masalah dengan telefon bimbit baharunya. Beliau telah menelefon syarikat berkenaan dan beliau telah dilayan oleh Cik Nadia.

Cik Nadia: Selamat pagi, ini Syarikat Hi-Tech Mobile Berhad. Bagaimana saya boleh membantu tuan?
Encik David: Saya telah membeli telefon bimbit XXiV-199 pada bulan lepas. Saya dapati ciri muat turun dalam telefon tidak berfungsi dengan baik.
Cik Nadia: Mungkin ada masalah teknikal pada telefon. Boleh tuan nyatakan nombor rujukan pada kad waranti yang disertakan semasa tuan membeli telefon berkenaan?

Dalam bahagian fungsian manakah Cik Nadia bertugas?

A Khidmat pelanggan
B Pentadbiran
C Pengagihan
D Pemasaran

31 Maklumat di bawah ini berkaitan dengan Syarikat My-Com Berhad. TP4

Syarikat My-Com Berhad adalah sebuah syarikat telekomunikasi yang terkenal. Belakangan ini, perkhidmatan syarikat mengalami gangguan kerana kerja-kerja menaik taraf.

Bagaimanakah peranan bahagian fungsian khidmat pelanggan dapat membantu syarikat?

A Meningkatkan nama baik jenama
B Meningkatkan bilangan pelanggan
C Meningkatkan daya saing syarikat
D Mengurangkan rasa tidak puas hati pelanggan

32 Apakah peranan utama bahagian fungsian jualan? TP2

A Menjawab pertanyaan pelanggan
B Mencipta permintaan untuk barang jualan
C Menentukan dan mencapai sasaran jualan
D Melaksanakan publisiti untuk menarik pelanggan

33 Organisasi perniagaan manakah yang perlu mewujudkan bahagian khidmat pelanggan? TP4

A Pengeluar pakaian
B Syarikat telekomunikasi
C Pembekal bahan mentah
D Pengeluar makanan ringan

34 Pilih pernyataan yang berkaitan dengan bahagian fungsian jualan. TP4

I Menyediakan sebut harga untuk pelanggan
II Mengenal pasti sasaran pelanggan perniagaan
III Menjalankan penyelidikan untuk mengetahui cita rasa pelanggan
IV Melakukan rundingan dengan pelanggan tentang harga dan diskaun

A I dan II
B I dan III
C I dan IV
D III dan IV

Pembangunan Produk dan Pasaran Baharu

35 Pernyataan manakah yang berkaitan dengan strategi pembangunan produk? TP1

A Mencari pasaran baharu untuk produk sedia ada
B Mempelbagai produk syarikat untuk meningkatkan jualan
C Memperkenalkan produk baharu kepada pasaran sedia ada
D Memperkenalkan produk sedia ada kepada pasaran baharu

LIVEWORKSHEETS

36 Agensi kerajaan manakah TP1 yang boleh membantu pengeluar tempatan mengeksport produk ke pasaran antarabangsa?
A MARA
B SIRIM
C SMIDEC
D MATRADE

37 Apakah maksud strategi TP1 pembangunan pasaran?
A Mencari pasaran baharu untuk produk sedia ada
B Mempelbagai produk syarikat untuk meningkatkan jualan
C Memperkenalkan produk baharu kepada pasaran sedia ada
D Memperkenalkan produk sedia ada kepada pasaran baharu

38 Penjanaan idea produk baharu TP1 boleh dibuat berdasarkan dua jenis sumber.
Apakah sumber berkenaan?

	Sumber I	Sumber II
A	Dalaman	Luaran
B	Pesaing	Pembekal
C	Pengedar	Pesaing
D	Pembekal	Pengedar

39 Antara yang berikut, sumber TP1 manakah yang dikategorikan sebagai sumber luaran semasa menjana idea baharu produk?
I Pembekal
II Pelanggan
III Kakitangan khidmat pelanggan
IV Penyelidikan dan pembangunan
A I dan II
B I dan III
C I dan IV
D III dan IV

40 Antara yang berikut, TP4 bahagian fungsian manakah yang terlibat secara langsung dalam perancangan dan pembangunan produk baharu dalam organisasi?
I Pemasaran
II Pentadbiran
III Pengagihan
IV Penyelidikan dan pembangunan
A I dan II
B I dan III
C I dan IV
D III dan IV

41 Mengapakah ujian pemasaran TP3 penting dalam pembangunan produk baharu?
A Dapat mengenal pasti cita rasa bakal pengguna
B Memastikan penerimaan produk baharu oleh pengguna
C Memastikan mutu produk memenuhi piawaian yang ditetapkan
D Untuk memastikan strategi pemasaran memenuhi objektif syarikat

Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

42 Maklumat di bawah ini berkaitan dengan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi.

> Belakangan ini, semakin banyak perniagaan menggunakan laman sosial untuk mengiklankan produk mereka.

Apakah matlamat perniagaan berbuat demikian?
A Untuk mencari pelanggan baharu
B Untuk melakukan promosi jualan
C Untuk meningkatkan jualan dan keuntungan
D Untuk meluaskan rangkaian rakan perniagaan

43 Bagaimanakah penggunaan TP4 teknologi maklumat membantu peniaga?
A Peniaga dapat memproses data jualan dengan segera
B Peniaga boleh melakukan aktiviti kewangan dengan lebih berkesan
C Perniagaan boleh dijalankan secara cekap dan berkesan untuk mencapai matlamat
D Peniaga boleh berhubung dengan pembekal dan pelanggan dengan serta merta

Perkaitan antara Bahagian Fungsian dengan Organisasi Luar, Aliran Maklumat, dan Aliran Barang

44 Mengapakah syarikat insurans TP5 melantik ejen untuk berinteraksi dengan pelanggan?
A Untuk mempengaruhi pelanggan membeli produk
B Untuk menjalin kerjasama strategik dengan pelanggan
C Untuk mengukuhkan hubungan baik dengan pelanggan
D Untuk mewujudkan jaringan perniagaan dengan pelanggan

45 Bagaimanakah interaksi TP4 dengan pihak bank membantu perniagaan mengatasi masalah operasi pengeluaran?
A Mengatasi masalah kekurangan modal kerja
B Memudahkan urusan pembayaran perniagaan
C Memudahkan penyimpanan wang dengan selamat
D Memudahkan perniagaan melakukan pembayaran gaji

LIVEWORKSHEETS

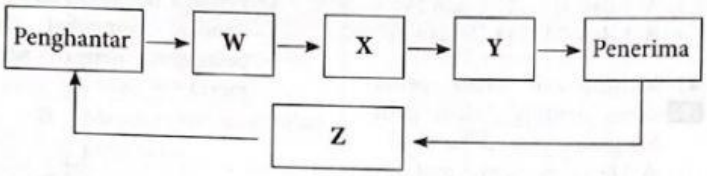
46 Maklumat yang berikut berkaitan unsur dalam proses komunikasi.

- X penting untuk mengukur tahap keberkesanan proses komunikasi
- X boleh terdiri daripada tulisan, kata, atau isyarat badan

Apakah unsur X?

A Enkod
B Dekod
C Saluran
D Maklum balas

47 Rajah di bawah ini menunjukkan proses komunikasi.
TP1



Apakah unsur W, X, Y, dan Z?

	W	X	Y	Z
A	Maklum balas	Dekod	Saluran	Enkod
B	Dekod	Saluran	Enkod	Maklum balas
C	Saluran	Enkod	Maklum balas	Dekod
D	Enkod	Saluran	Dekod	Maklum balas

48 Apakah peranan katalog dalam sesuatu proses aliran barang dan perkhidmatan?
TP3

A Membolehkan penjual menerima pesanan belian daripada pengguna
B Membolehkan penjual memujuk pengguna membuat keputusan pembelian
C Membolehkan pembekal bahan mentah menuntut bayaran daripada pengeluar
D Membolehkan pengguna mengetahui maklumat barang yang ditawarkan penjual

LIVEWORKSHEETS