



PROGRAM PENDIDIKAN KHAS INTEGRASI (PPKI)
SMK SEGAMPUT,
JALAN SEGAMPUT, 51200 KUALA LUMPUR.

PENILAIAN PENGETAHUAN
(*KNOWLEDGE ASSESSMENT*)

KOD UNIT KOMPETENSI/COMPETENCY UNIT CODE	E01
TAJUK UNIT KOMPETENSI/COMPETENCY UNIT TITLE	PROMOSI DAN KHIDMAT PELANGGAN REFLEKSOLOGI
NO. KOD / CODE NO.	MP-080-3:2011/E01/KA(1/1)
NAMA CALON/CANDIDATE'S NAME	
NO KAD PENGENALAN/NRIC NO.	
MASA/TIME	
TARIKH/DATE	
KEPUTUSAN PENILAIAN/ASSESSMENT RESULT	
MARKAH/SCORE: %	TERAMPIL/BELUM TERAMPIL COMPETENT/ NOT COMPETENT
ULASAN PEGAWAI PENILAI/ASSESSORCOMMENT:	
Tandatangan Pegawai Penilai/Assessor's Signature Nama/Name :	Tarikh/Date :

TAJUK/TITLE : PROMOSI DAN KHIDMAT PELANGGAN REFLEKSOLOGI

Arahan kepada calon/*Instruction to candidate:*

1. Tuliskan nama dan nombor kad pengenalan anda pada ruangan yang disediakan.
2. Calon tidak dibenarkan membuka kertas soalan sehingga dibenarkan.
3. Sila jawab semua soalan.
4. Dilarang membawa nota dan sebarang bahan rujukan kecuali yang dibenarkan.
5. Dilarang meniru semasa penilaian.
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan.
7. Jawab semua soalan.

NO. KOD / CODE NO.	MP-080-3:2011/E01/KA(1/1)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 9
--------------------	---------------------------	--

A) Soalan pilihan aneka jawapan.

- Antara berikut yang manakah **bukan** jenis promosi?
 - Digital
 - Media cetak
 - Pasar Malam
 - Secara langsung
- Tiga dari kenyataan di bawah adalah maklumat yang terkandung di dalam kad/borang kajiselidik pelanggan **KECUALI** :-
 - Nama pelanggan
 - Nama pasangan pelanggan
 - Nama anak pelanggan
 - Umur pelanggan
- Apakah contoh promosi melalui media alamaya?
 - Televisyen
 - Billboard
 - Komputer
 - Facebook
- Merekod kajiselidik pelanggan untuk mengetahui sejarah penyakit pelanggan.
 - Perlu
 - Tidak perlu
 - Sangat diperlukan
 - Suka hati pelanggan
- Keperluan melakukan kaji selidik adalah satu faktor untuk terapi kepada pelanggan lebih berkesan. Salah satunya :-
 - Nama pelanggan
 - Nombor talipon pelanggan
 - Alamat pelanggan
 - Pengambilan ubat hospital yang yang perlu diketahui
- Apakah tindakan yang perlu dilakukan apabila perniagaan mengalami kemerosotan?
 - Melakukan promosi
 - Mengadakan khenduri
 - Melakukan ubahsuai premis
 - Melakukan rawatan yang baik
- Siapakah yang perlu dihubungi bertujuan bagi melariskan perniagaan supaya lebih maju dan berjaya?
 - Anak-anak
 - Pekerja-pekerja
 - Pelanggan-pelanggan
 - Kawan-kawan

NO. KOD / CODE NO.	MP-080-3:2011/E01/KA(1/1)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 9
--------------------	---------------------------	--

8. Di dalam kad kajiselidik, maklumat dan sejarah penyakit pelanggan perlu direkodkan. Pilih yang salah di dalam senarai dibawah :-
- Kecederaan
 - Mengandung
 - Pembedahan
 - Tidak siuman
9. Apakah kaedah-kaedah untuk mendapatkan maklumbalas pelanggan?
- Borang maklumbalas
 - Maklumbalas secara lisan
 - Melalui kaedah alam maya
 - Melalui Peperiksaan
- i dan ii
 - i dan iv
 - i, ii dan iii
 - ii, iii dan iv
10. Mengapakah merekod aktiviti promosi sangat penting?
- Memudahkan seseorang permis menjalankan promosi
 - Memudahkan seseorang permis berkenalan pelanggannya
 - Memudahkan seseorang permis datang ke rumah pelanggannya
 - Memudahkan seseorang permis mengambil berat hal pelanggannya

B) Tandakan (✓) pada jawapan yang BETUL

- Adakah perlu untuk mengetahui maklumat pelanggan? ☐
- Dalam borang kajiselidik ada berapa maklumat yang perlu dimasukkan?
Nama pelanggan, alamat, kad pengenalan, nombor talipon, sejarah kesihatan, latar belakang pelanggan dan pekerjaan pelanggan. ☐
- Adakalanya pelanggan tidak mahu memberi maklumat sejarah kesihatan mereka. Sebagai terapis adakah perlu bagi anda mendapatkan maklumat ini? ☐
- Anda seorang terapis refleksologi, perlukah anda mengetahui nama dan nombor telefon pelanggan? ☐
- Semasa sesi terapi bersama pelanggan, adakah perlu berkomunikasi dengan baik dan positif dengan pelanggan? ☐

NO. KOD / CODE NO.	MP-080-3:2011/E01/KA(1/1)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 9
--------------------	---------------------------	--

C) Pilih jawapan yang sesuai.

- 1) Seseorang pelanggan yang datang ke sesebuah permiss adalah dikatakan sumber _____ (inspirasi / pendapatan) bagi satu-satu perniagaan.
- 2) Di zaman globalisasi kini, alat-alat _____ (permainan / komunikasi) merupakan kepentingan untuk berhubungan diantara juruterapi dengan pelanggan.
- 3) Bagaimanakah melakukan promosi yang sangat _____ (bertepatan / efektif) pada pelanggan di dalam bidang refleksologi?
- 4) Dalam melakukan promosi refleksologi di manakah harus diberikan penekanan untuk lebih memberi impak yang berkesan kepada pelanggan terutamanya di dalam _____ (terapi / minyak) refleksologi.
- 5) Promosi bertujuan memperkenalkan _____ (perkhidmatan / diri) kepada pelanggan.
- 6) Antara 5 kaedah mempromosikan pakej-pakej produk kepada pelanggan iaitu iklan surat khabar, risalah, laman sesawang dan _____ (berita / papan iklan).
- 7) Keberkesanan promosi dapat diketahui melalui _____ (urutan / respon) pelanggan yang menggalakkan.
- 8) Pelbagai kaedah dalam penilaian keberkesanan salah satunya adalah berdasarkan dari komen atau _____ (permintaan pelanggan / tawaran).
- 9) Perkara yang perlu dititik beratkan dalam penambahbaikan pakej promosi adalah _____ (pelanggan / tawaran) pakej.
- 10) _____ (tawaran promosi susulan / permintaan pelanggan) adalah peningkatan permintaan terhadap sesuatu pakej promosi yang dapat dinilai melalui kaedah "*Repeat Services and Return Customer*"