

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2007

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή 8 Ιουνίου 2007
11:00 - 13:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΠΕΝΤΕ
(5) ΣΕΛΙΔΕΣ

Ειδικές οδηγίες για το συγκεκριμένο μάθημα:

- Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις και των τριών μερών Α', Β' και Γ'.
- Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματισμένης υπολογιστικής μηχανής.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση διορθωτικού υγρού.
- Στις απαντήσεις σας, μέσα στο τετράδιο, να μην γράψετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ερώτηση 1

Ο Β. Αγγελίδης είναι περιοδεύων πωλητής σε επιχείρηση εμπορίας και διανομής γλυκών. Αμείβεται με σταθερό μισθό £400 το μήνα και 3% προμήθεια πάνω στις πωλήσεις που πραγματοποιεί. Κατά τους μήνες Ιανουάριο μέχρι και Απρίλιο του 2007 έκανε τις ακόλουθες πωλήσεις:

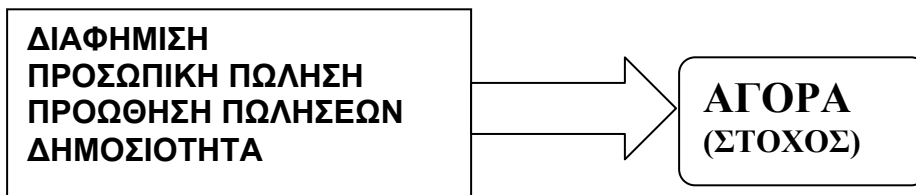
Μήνας	Πωλήσεις (£)
Ιανουάριος	10.000
Φεβρουάριος	12.000
Μάρτιος	11.000
Απρίλιος	9.000

Ζητείται:

- α) Να υπολογίσετε πόσο είναι το εισόδημα του Β. Αγγελίδη για τον καθένα από τους πιο πάνω μήνες ξεχωριστά. **(Μονάδες 8)**
- β) Για ποιο λόγο οι επιχειρήσεις παρέχουν στους πωλητές ποσοστά επί των πωλήσεων, ως επιπρόσθετη αμοιβή αντί να αυξάνουν το σταθερό τους μισθό; **(Μονάδες 3)**

Ερώτηση 2

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζονται όλα τα στοιχεία του μίγματος προβολής ενός προϊόντος.



- α) Να εξηγήσετε τα τέσσερα στοιχεία του μίγματος προβολής. **(Μονάδες 8)**
- β) Ποιος είναι ο βασικός σκοπός της πιο πάνω προβολής; **(Μονάδες 2)**

Ερώτηση 3

Να σχολιάσετε δύο (2) παράγοντες που θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οι υπεύθυνοι της αποθήκης για να χρησιμοποιείται όσο το δυνατό πιο αποτελεσματικά. **(Μονάδες 6)**

Ερώτηση 4

«Μια μελέτη έρευνας της αγοράς πρέπει να λαμβάνει υπόψη την αρχή της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας».

Να εξηγήσετε γιατί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία έχουν μεγάλη σημασία στην έρευνα της αγοράς και στο μάρκετινγκ γενικά. **(Μονάδες 4)**

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Α΄ 31)

ΜΕΡΟΣ Β΄

Ερώτηση 1

Ένας έμπορος αγοράζει και πωλεί μεταχειρισμένα αυτοκίνητα. Κατά τη διάρκεια του 2006 αγόρασε 10 αυτοκίνητα £5.000 το καθένα, συν 15% Φ.Π.Α. Ο έμπορος πούλησε και τα 10 αυτοκίνητα προς £ 6.900 το καθένα (στην τιμή συμπεριλαμβάνεται 15% Φ.Π.Α.).

Να υπολογίσετε:

- α) Το συνολικό ποσό που πλήρωσε για την αγορά των 10 αυτοκινήτων, (συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α.). **(Μονάδες 3)**
- β) Τις συνολικές εισπράξεις του (συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α.). **(Μονάδες 3)**
- γ) Το συνολικό ποσό του Φ.Π.Α. που ο έμπορος:
- I. πλήρωσε για την αγορά των αυτοκινήτων **(Μονάδες 2)**
 - II. εισέπραξε από τις πωλήσεις των αυτοκινήτων **(Μονάδες 2)**
 - III. πλήρωσε στο κράτος. **(Μονάδες 2)**
- δ) Για σκοπούς Φ.Π.Α. τα αγαθά και οι υπηρεσίες διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες. Ποιες είναι αυτές; **(Μονάδες 3)**

Ερώτηση 2

«Η συγκέντρωση των αναγκαίων πληροφοριών από όλο τον πληθυσμό είναι σχεδόν αδύνατη ή οικονομικά ασύμφορη, γιατί συνεπάγεται υψηλή δαπάνη. Έτσι η έρευνα της αγοράς γίνεται πολλές φορές με βάση ένα δείγμα».

Τι είναι το δείγμα και πότε είναι αντιπροσωπευτικό; **(Μονάδες 3)**

Ερώτηση 3

α) «Έρευνες αναφέρουν πως ένα μεγάλο ποσοστό από τα προϊόντα που εισάγονται στην αγορά αποτυγχάνουν για διάφορους λόγους».

Κατά την άποψή σας ποιοι είναι οι κυριότεροι τρεις (3) λόγοι αποτυχίας των νέων προϊόντων; **(Μονάδες 3)**

β) Ο πωλητής έχει να αντιμετωπίσει διάφορους τύπους πελατών. Μεταξύ αυτών είναι ο **συνεσταλμένος, ο φλύαρος και ο αναποφάσιτος**. Με ποιους τρόπους ο πωλητής μπορεί να αντιμετωπίσει τον καθένα από αυτούς; **(Μονάδες 6)**

Ερώτηση 4

«Ο καταναλωτής θα πρέπει μετά την αγορά να αισθάνεται ικανοποιημένος για την επιλογή που έκανε. Πολλές φορές όμως, ο καταναλωτής νιώθει δυσαρέσκεια μετά την αγορά...»

α) Από ποιους παράγοντες μπορεί να προέρχεται η δυσαρέσκεια μετά την αγορά ενός προϊόντος; **(Μονάδες 3)**

β) Ποιους μηχανισμούς δημιουργούν οι επιχειρήσεις για τη μείωση του άγχους, είτε τη στιγμή της αγοράς είτε αμέσως μετά από αυτή; (Να γράψετε μόνο τρεις). **(Μονάδες 3)**

Σύνολο Μονάδων Μέρους Β´ 33)

ΜΕΡΟΣ Γ´

Ερώτηση 1

Σας δίνεται το πιο κάτω απόσπασμα από μια έκθεση ιδεών κάποιου μαθητή:

«Στη γειτονιά μου την παλιά είχε ένα παντοπώλη... Διέυθυνε ένα μικρό συνοικιακό μπακάλικο και έβγαζε τα προς το ζην εξυπηρετώντας μερικές δεκάδες πελάτες που έμεναν στα γύρω σπίτια. Κληρονόμησε το κατάστημα από τον πατέρα του, αλλά είναι βέβαιο πως αυτός δε θα το κληροδοτήσει στα παιδιά του. Θα το δουλέψει μέχρι να πάρει τη σύνταξή του και μετά το συνοικιακό κατάστημα (η αν θέλετε μπακάλικο ή παντοπωλείο) θα κλείσει. Την εποχή μας, στην εποχή των μεγάλων υπεραγορών και των πολυκαταστημάτων, τα συνοικιακά καταστήματα δεν έχουν λόγους ύπαρξης...»

α) Να εκφράσετε τις προσωπικές σας απόψεις για το περιεχόμενο του πιο πάνω κειμένου. **(Μονάδες 3)**

β) Να αναφέρετε τρία (3) κύρια χαρακτηριστικά του συστήματος αυτοεξυπηρέτησης (self service) των σύγχρονων υπεραγορών. **(Μονάδες 3)**

γ) Να γράψετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα του πιο πάνω συστήματος. **(Μονάδες 4)**

Ερώτηση 2

«Η επιτυχία στις πωλήσεις αποτελεί πάντα πρόκληση. Η πώληση μέσω τηλεφώνου, σύμφωνα με μια άποψη, δεν εμφανίζει κανένα από τα πλεονεκτήματα της διαπροσωπικής επαφής και παρουσιάζει ιδιαίτερες δυσκολίες. Εντούτοις, για πολλούς οργανισμούς αυτή η μορφή πώλησης αποτελεί ισχυρή παράμετρο της στρατηγικής των πωλήσεων. Με τις κατάλληλες τεχνικές μπορούν να ανοίξουν πόρτες, να προκαλέσουν ενδιαφέρον και να επεκτείνουν τις συναλλαγές με τους υπάρχοντες πελάτες αλλά και με νέους. Έτσι, τελικά βοηθούν στην αύξηση των πωλήσεων».

- α) Να περιγράψετε δύο σημαντικούς περιορισμούς που έχει η πώληση μέσω τηλεφώνου σε σχέση με την προσωπική πώληση; **(Μονάδες 6)**
- β) Να αναφέρετε δύο παράγοντες που παίζουν ρόλο στην επιτυχία των πωλήσεων με τη χρήση του τηλέφωνα; **(Μονάδες 2)**

Ερώτηση 3

- α) Να εξηγήσετε τρία από τα στοιχεία που συνθέτουν την προσωπικότητα του πωλητή. **(Μονάδες 6)**
- β) Ποια είναι η σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης (επιμόρφωσης) των πωλητών; **(Μονάδες 3)**

Ερώτηση 4

Μια εμπορική εταιρεία διατηρεί ένα κατάστημα με εμβαδό 300 τετραγωνικά μέτρα. Η Διεύθυνση της εταιρείας αποφάσισε να προχωρήσει στην αξιολόγηση της απόδοσης του καταστήματος για το έτος 2006. Για το σκοπό αυτό έχει συλλέξει τα ακόλουθα στοιχεία:

Πωλήσεις για το έτος 2006	£600.000
Αριθμός υπαλλήλων	10
Αριθμός ταμείων	4

Ζητείται να υπολογίσετε τους ακόλουθους δείκτες:

- α) Πωλήσεις ανά τετραγωνικό μέτρο. **(Μονάδες 3)**
- β) Πωλήσεις ανά υπάλληλο. **(Μονάδες 3)**
- γ) Πωλήσεις ανά ταμείο. **(Μονάδες 3)**

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Γ΄ 36)

(Γενικό Σύνολο Μονάδων 100)

ΤΕΛΟΣ