

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2008

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή 13 Ιουνίου 2008
11:00 - 13:30**

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΠΕΝΤΕ
(5) ΣΕΛΙΔΕΣ**

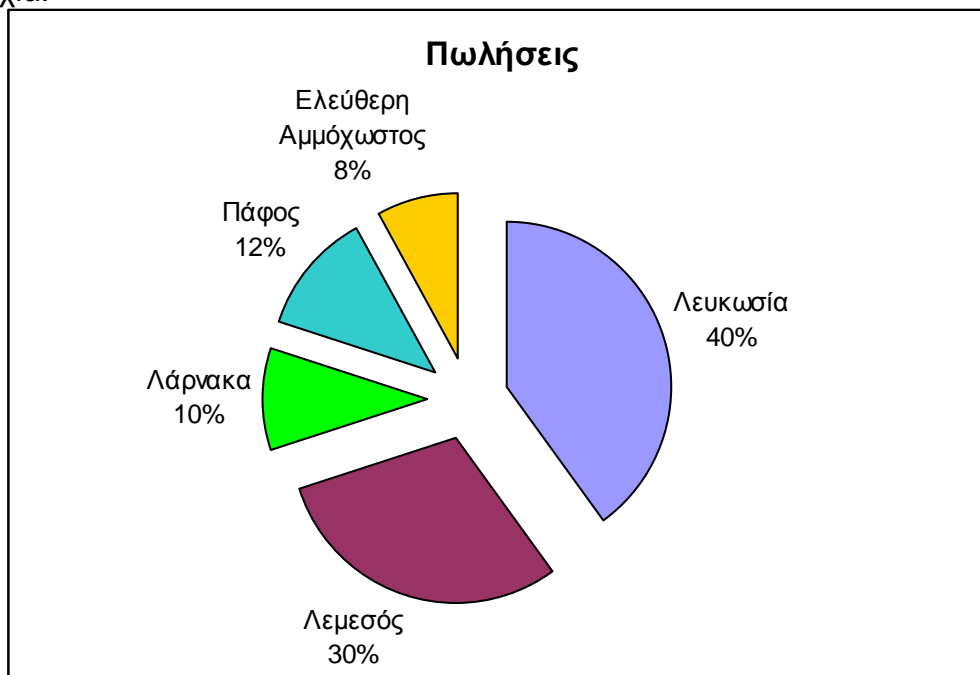
Ειδικές οδηγίες για το συγκεκριμένο μάθημα:

- 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 ή άλλου μέσου.
- Στις απαντήσεις σας, μέσα στο τετράδιο, να μην γράψετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ερώτηση 1

Οι πωλήσεις μιας επιχείρησης για το έτος 2007 ήταν €1.000.000. Στο πιο κάτω διάγραμμα, φαίνονται σε ποσοστιαία ανάλυση, οι πωλήσεις της επιχείρησης ανά επαρχία.



Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα δεδομένα, να υπολογίσετε την αξία των πωλήσεων της επιχείρησης ανά επαρχία. Στο τετράδιο των απαντήσεών σας, να φαίνονται όλοι οι υπολογισμοί. **(Μονάδες 10)**

Ερώτηση 2

«Συναλλαγή είναι η οικονομική σχέση μέσα από την οποία δύο ή περισσότερα πρόσωπα (αγοραστές, πωλητές, μεσίτες κλπ) προσφέρουν, ο ένας στον άλλο, κάτι που έχει αξία, για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.»

α) Να αναφέρετε τις τρεις βασικές προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν, για να μπορεί να γίνει μια συναλλαγή. **(Μονάδες 3)**

β) Να γράψετε τρία παραδείγματα οικονομικών συναλλαγών. **(Μονάδες 3)**
(Σύνολο Μονάδων 6)

Ερώτηση 3

«Στις έρευνες αγοράς χρησιμοποιούνται διάφορες μέθοδοι συλλογής στοιχείων. Μία από αυτές είναι η **Μέθοδος του Ερωτηματολογίου**.»

Ποιους τέσσερις παράγοντες πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη μία επιχείρηση που χρησιμοποιεί αυτή τη μέθοδο, πριν τη σύνταξη ενός σωστού ερωτηματολογίου, ούτως ώστε να συγκεντρώσει τις σωστές πληροφορίες και στη συνέχεια να τις χρησιμοποιήσει, για να πάρει τις σωστές αποφάσεις; **(Μονάδες 10)**

Ερώτηση 4

Ποια υποχρέωση και ποιο δικαίωμα έχει ο επιχειρηματίας που πουλά με μηδενικό συντελεστή (ΦΠΑ), σε σύγκριση με εκείνο που πουλά εξαιρούμενα αγαθά;

(Μονάδες 4)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Α΄ 30)

ΜΕΡΟΣ Β΄

Ερώτηση 1

*«**Εμπορικό σήμα (Trade Mark)** μπορεί να οριστεί ως το όνομα, το σύμβολο ή το σχέδιο, ή ένας συνδυασμός αυτών, που έχει ως σκοπό να προσδιορίσει τα προϊόντα μιας επιχείρησης και να τα κάνει να ξεχωρίζουν από τα προϊόντα των ανταγωνιστών.»*

α) Να εξηγήσετε τη σημασία του **Εμπορικού Σήματος** για τον:

1. Καταναλωτή
2. Παραγωγό.

(Μονάδες 6)

β) Ποιές τέσσερις ιδιότητες πρέπει να έχει, το Εμπορικό Σήμα, για να γίνει δεκτό για εγγραφή στο Μητρώο Σημάτων;

(Μονάδες 4)

(Σύνολο Μονάδων 10)

Ερώτηση 2

*«**Η συσκευασία και η ετικέτα ενός προϊόντος, αποτελούν ένα σιωπηλό πωλητή που δουλεύει ασταμάτητα...**»*

Να εξηγήσετε και να σχολιάσετε τη σημασία που έχει η ετικέτα για την:

- α)** Πληροφόρηση των καταναλωτών.
- β)** Προβολή του προϊόντος.
- γ)** Συσκευασία του προϊόντος.

(Μονάδες 6)

Ερώτηση 3

«Η διαδικασία της παραλαβής των εμπορευμάτων από την αποθήκη περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών. Μία από αυτές, είναι το άνοιγμα των συσκευασιών και η επιθεώρηση των εμπορευμάτων.»



α) Να αναφέρετε τρεις λόγους για τους οποίους, πρέπει να ανοίγονται **αμέσως** οι συσκευασίες των εμπορευμάτων και να επιθεωρούνται τα εμπορεύματα, από τον υπεύθυνο της αποθήκης.

(Μονάδες 6)

β) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τρεις λόγους για τους οποίους ο υπεύθυνος της αποθήκης δικαιούται **να αρνηθεί την παραλαβή** κάποιων εμπορευμάτων.

(Μονάδες 6)

(Σύνολο Μονάδων 12)

Ερώτηση 4

*«Οι στόχοι του **Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών**, είναι η προάσπιση και προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή.»*

Να γράψετε τέσσερα δικαιώματα του καταναλωτή, που προασπίζει ο **Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών**.

(Μονάδες 6)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Β´ 34)

ΜΕΡΟΣ Γ´

Ερώτηση 1

α) Τι ονομάζουμε διαφήμιση και ποια είναι τα βασικά της στοιχεία; **(Μονάδες 4)**

β) Να γράψετε τέσσερα μέσα διαφήμισης. **(Μονάδες 4)**

γ) Να περιγράψετε, δύο επιχειρήματα **υπέρ** και δύο **κατά** της διαφήμισης. **(Μονάδες 8)**
(Σύνολο Μονάδων 16)

Ερώτηση 2

α) Να δώσετε ένα ολοκληρωμένο ορισμό του περιοδεύοντος πωλητή. **(Μονάδες 4)**

β) Να αναφέρετε τέσσερα από τα κυριότερα του καθήκοντα. **(Μονάδες 4)**
(Σύνολο Μονάδων 8)

Ερώτηση 3

«Οι περισσότεροι άνθρωποι που συναλλάσσονται με πελάτες, ακούγοντας τη φράση “Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο” δύσκολα μπορούν να συγκρατήσουν ένα πικρόχολο χαμόγελο ή ένα βαθύ αναστεναγμό.

Ασφαλώς όλοι γνωρίζουμε ότι κάθε πελάτης πρέπει να έχει την καλύτερη φροντίδα και εξυπηρέτηση που μπορούμε να του παράσχουμε. Η πείρα όμως, μας έχει διδάξει ότι κάθε τόσο και λιγάκι θα βρισκόμαστε αντιμέτωποι με ανθρώπους που είναι ιδιότροποι, ανυπόμονοι, επιθετικοί, φλύαροι - με λίγα λόγια “δύσκολοι” ή “απαιτητικοί”.»

α) Από το πιο πάνω κείμενο να επιλέξετε **τρεις** τύπους πελατών και να τους περιγράψετε. **(Μονάδες 3)**

β) Ένας καλός πωλητής που ξέρει να κάνει καλά τη δουλειά του, **πώς θα αντιμετωπίσει** τον καθένα από τους τρεις τύπους πελατών που έχετε πιο πάνω επιλέξει; **(Μονάδες 3)**
(Σύνολο Μονάδων 6)

Ερώτηση 4

«**Η προθήκη (βιτρίνα), αποτελεί την "εικόνα" της επιχείρησης και παίζει σημαντικό ρόλο στο να πείσει τον πελάτη να μπει στο κατάστημα.**»



α) Να σχολιάσετε τη σημασία της προθήκης για τα καταστήματα. **(Μονάδες 2)**

β) Να αναφέρετε **τέσσερις** από τις βασικές αρχές, που αφορούν τη διαρρύθμιση και τη λειτουργία της προθήκης ενός καταστήματος. **(Μονάδες 4)**
(Σύνολο Μονάδων 6)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Γ´ 36)

(Γενικό Σύνολο Μονάδων 100)

---- ΤΕΛΟΣ ----