

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2016

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τρίτη 7 Ιουνίου 2016
8:00-10:30**

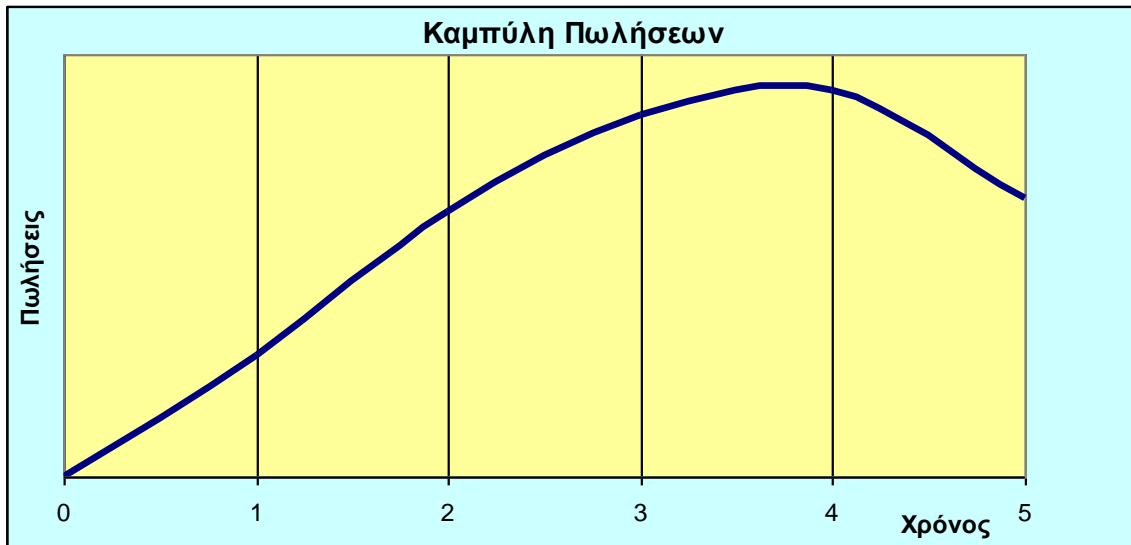
**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΙ
(6) ΣΕΛΙΔΕΣ**

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.
- Όλες οι απαντήσεις να γραφτούν στο τετράδιο των απαντήσεων και όχι στο εξεταστικό δοκίμιο.
- Στις απαντήσεις σας, μέσα στο τετράδιο, να μην γράψετε τα προσωπικά σας στοιχεία.
- Να φαίνονται όλοι οι υπολογισμοί στο τετράδιο των απαντήσεών σας.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ερώτηση 1



Παρατηρώντας την πιο πάνω Καμπύλη Πωλήσεων να γράψετε με τη σειρά εξέλιξης, τα πέντε στάδια του κύκλου ζωής ενός προϊόντος. **(Μονάδες 5)**

Ερώτηση 2

Ένας έμπορος αγοράζει και πουλά γυναικεία μαγιό. Κατά τη διάρκεια του Μαΐου 2016 αγόρασε 1 000 μαγιό προς €5 το ένα, συν 19% Φ.Π.Α. Ο έμπορος πούλησε και τα 1 000 μαγιό προς €11,90 το ένα (στην τιμή συμπεριλαμβάνεται 19% Φ.Π.Α.).

Ζητείται:

- α) Πόσα πλήρωσε συνολικά για την αγορά των 1 000 γυναικείων μαγιό.
- β) Τις συνολικές καθαρές πωλήσεις του εμπόρου (χωρίς το ΦΠΑ).
- γ) Το συνολικό ποσό του Φ.Π.Α.:
 - i. που πλήρωσε για την αγορά των γυναικείων μαγιό
 - ii. που εισέπραξε από τις πωλήσεις γυναικείων μαγιό
 - iii. που πλήρωσε στο κράτος.



(Μονάδες 12)

Ερώτηση 3

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

Να γράψετε τρία (3) δικαιώματα του καταναλωτή που ο **Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών** έχει ως στόχο να προασπίζεται. **(Μονάδες 3)**

Ερώτηση 4

Ο Α. Ανδρέου εργάζεται ως πωλητής σε επιχείρηση εμπορίας και διανομής τουριστικών ειδών. Αμείβεται με σταθερό μισθό €600 το μήνα και επιπλέον με 3% προμήθεια πάνω στις πωλήσεις που πραγματοποιεί. Κατά τους μήνες Ιούνιο μέχρι και Σεπτέμβριο του 2015 έκανε τις ακόλουθες πωλήσεις:

Μήνας	Ιούνιος	Ιούλιος	Αύγουστος	Σεπτέμβριος
Πωλήσεις	€20.000	€30.000	€50.000	€25.000

Ζητείται:

α) Να υπολογίσετε το εισόδημα του Α. Ανδρέου, i) ανά μήνα και ii) το συνολικό εισόδημα για τους 4 μήνες. **(Μονάδες 10)**

β) Να εξηγήσετε για ποιο λόγο οι επιχειρήσεις παρέχουν στους πωλητές ποσοστά επί των πωλήσεων (προμήθεια), ως επιπρόσθετη αμοιβή αντί να αυξάνουν το σταθερό τους μισθό; **(Μονάδες 3)**

(Σύνολο Μονάδων 13)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Α΄ 33)

ΜΕΡΟΣ Β΄

Ερώτηση 1

α) «*Η έρευνα της αγοράς εντάσσεται στο γενικότερο σύστημα πληροφοριών του Μάρκετινγκ ...*»



i. Να δώσετε τον ορισμό του όρου **Έρευνα Αγοράς**. **(Μονάδες 5)**

ii. Να γράψετε τις τρεις μεθόδους συλλογής των στοιχείων μιας έρευνας Αγοράς. **(Μονάδες 3)**

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

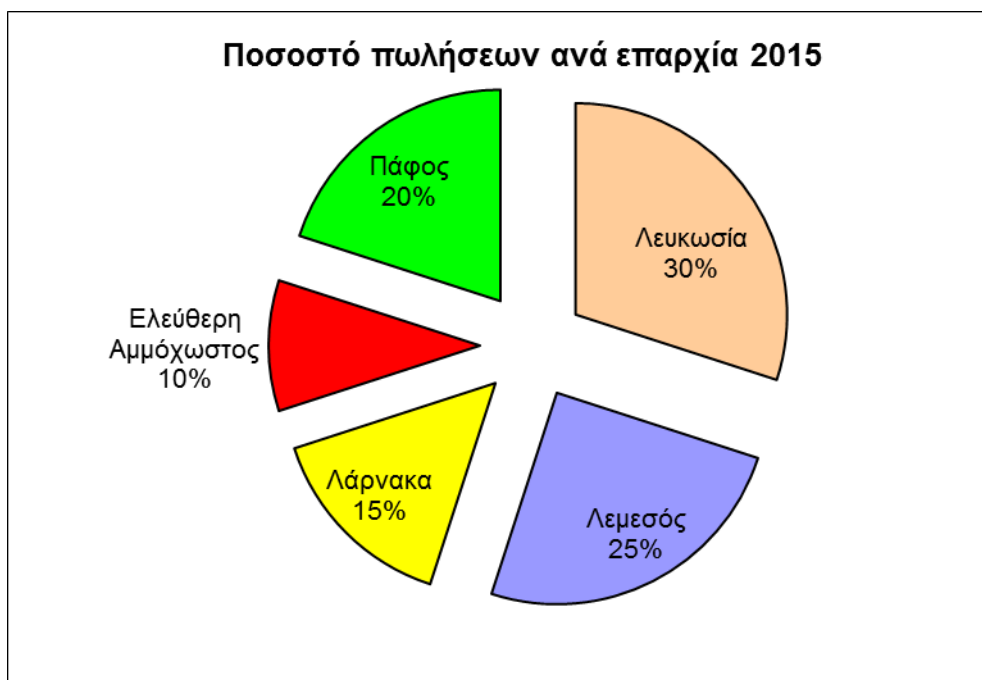
Ζητείται:

Να εξηγήσετε γιατί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία έχουν μεγάλη σημασία στην έρευνα της αγοράς και στο μάρκετινγκ γενικά; **(Μονάδες 3)**

(Σύνολο Μονάδων 11)

Ερώτηση 2

Οι συνολικές πωλήσεις μιας υποθετικής επιχείρησης της Κύπρου για το έτος 2015 ήταν €2.000.000. Το κέρδος της επιχείρησης υπολογίζεται 20% επί των πωλήσεων. Στο πιο κάτω διάγραμμα, φαίνονται σε ποσοστιαία ανάλυση, οι πωλήσεις της επιχείρησης ανά επαρχία.



Η πιο πάνω επιχείρηση είχε επίσης για το έτος 2015:

Εκπτώσεις χορηγούμενες	€100.000
Φθορές προϊόντων	€20.000
Αριθμός Πωλητών	16
Αριθμός Ταμείων	5

Ζητείται:

α) Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα πιο πάνω δεδομένα, να υπολογίσετε για την επιχείρηση:

- i. Την αξία των πωλήσεων ανά επαρχία **(Μονάδες 5)**
- ii. Το κέρδος ανά επαρχία **(Μονάδες 5)**

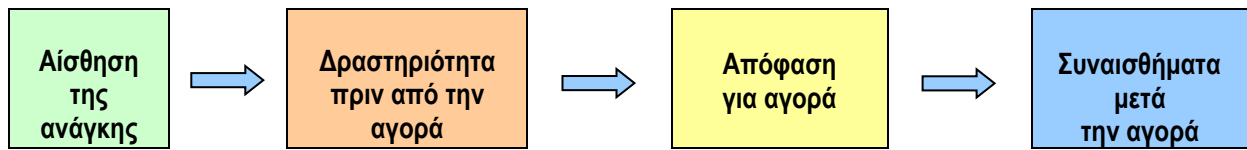
β) Να υπολογίσετε τους ακόλουθους δείκτες:

- i. Εκπτώσεις ως ποσοστό επί των πωλήσεων **(Μονάδες 2)**
- ii. Φθορές ως ποσοστό επί των πωλήσεων **(Μονάδες 2)**
- iii. Πωλήσεις ανά πωλητή **(Μονάδες 2)**
- iv. Πωλήσεις ανά ταμείο. **(Μονάδες 2)**

(Σύνολο Μονάδων 18)

Ερώτηση 3

Η συμπεριφορά του καταναλωτή αναφορικά με την αγοραστική διαδικασία ενός προϊόντος διακρίνεται στα πιο κάτω στάδια:



Ζητείται:

Να εξηγήσετε τη **δραστηριότητα πριν από την αγορά** ενός καταναλωτή, με μηνιαίο εισόδημα €850, που προτίθεται να το χρησιμοποιήσει για την αγορά α) ενός παγωτού και β) μιας ακριβής τηλεόρασης σύγχρονης τεχνολογίας. **(Μονάδες 5)**

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Β´ 34)

ΜΕΡΟΣ Γ´

Ερώτηση 1

α) Να δώσετε: i) τον ορισμό της διαφήμισης και ii) να αναφέρετε τρία (3) από τα βασικά της στοιχεία. **(Μονάδες 6)**

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

γ) Να περιγράψετε: i) δύο (2) επιχειρήματα υπέρ και ii) δύο (2) κατά της διαφήμισης.

(Μονάδες 6)

(Σύνολο Μονάδων 16)

Ερώτηση 2

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



Ζητείται:

Να αναφέρετε τρεις (3) από τις βασικές αρχές που αφορούν τη διαρρύθμιση και τη λειτουργία της προθήκης (βιτρίνας) ενός καταστήματος. **(Μονάδες 6)**

Ερώτηση 3

«Μια αποθήκη πρέπει να χρησιμοποιείται όσο το δυνατό πιο αποτελεσματικά, γι' αυτό οι υπεύθυνοι της αποθήκης πρέπει να λαμβάνουν υπόψη κάποιους σημαντικούς παράγοντες».



Ζητείται:

Να αναφέρετε τέσσερις (4) σημαντικούς παράγοντες για την αποτελεσματική χρησιμοποίηση μιας σύγχρονης και οργανωμένης αποθήκης. **(Μονάδες 4)**

Ερώτηση 4

Στις πωλήσεις από τηλεφώνου μια από τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται είναι και η μέθοδος του «ή». Να περιγράψετε με παράδειγμα τη μέθοδο αυτή. **(Μονάδες 4)**

Ερώτηση 5



«Στο σύγχρονο λιανικό εμπόριο η κύρια μορφή που επικράτησε στις περισσότερες επιχειρήσεις, ειδικότερα στην πώληση τροφίμων, είναι το σύστημα της αυτοεξυπηρέτησης.»

Να γράψετε τα τρία (3) χαρακτηριστικά του συστήματος αυτοεξυπηρέτησης που επικράτησε στις περισσότερες επιχειρήσεις του σύγχρονου λιανικού εμπορίου.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Γ΄ 33)

(ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΟΝΑΔΩΝ 100)

---- ΤΕΛΟΣ ----