

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2011

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τρίτη 31 Μαΐου 2011
11:00 - 13:30**

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

ΟΔΗΓΙΕΣ:

- Να απαντήσετε όλες τις ερωτήσεις και των τριών μερών Α', Β' και Γ' στο τετράδιό σας.
- Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματισμένης υπολογιστικής μηχανής.
- Να δείξετε όλους τους υπολογισμούς στο τετράδιο των απαντήσεών σας.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση διορθωτικού υγρού ή άλλου μέσου.
- Στις απαντήσεις σας να μη γράψετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ερώτηση 1

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

Να αναφέρετε από δύο (2) πλεονεκτήματα που προσφέρει το σύστημα αυτοεξυπηρέτησης:

- α) στους πελάτες και
- β) στην επιχείρηση.



(Μονάδες 2)

(Μονάδες 2)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 4)

Ερώτηση 2

Ο έμπορος «Χ» διατηρεί επιχείρηση πώλησης ανταλλακτικών αυτοκινήτων. Για σκοπούς επιβολής του Φ.Π.Α. (Φόρος Προστιθέμενης Αξίας), τα εμπορεύματα αυτά υπάγονται στην κατηγορία του θετικού συντελεστή 15%. Τα στοιχεία του πιο κάτω πίνακα παρουσιάζουν την αξία των αγορών και των πωλήσεων της επιχείρησής του, ανά τρίμηνο, για το έτος 2010:

Τρίμηνο	1 ^ο	2 ^ο	3 ^ο	4 ^ο
	€	€	€	€
Αγορές	20.000	12.000	14.000	24.000
Πωλήσεις	40.000	30.000	46.000	44.000

- α) Να υπολογίσετε τα ποσά του Φ.Π.Α. για το έτος 2010 που ο έμπορος:
 - i. πλήρωσε για την αγορά των εμπορευμάτων
 - ii. εισέπραξε από τις πωλήσεις των εμπορευμάτων
 - iii. πλήρωσε στο κράτος.

(Μονάδες 9)

- β) Ποιο από τα πιο πάνω ποσά θεωρείται ως Φόρος Εισροών και ποιο ως Φόρος Εκροών;
(Μονάδες 2)

- γ) Ποια υποχρέωση και ποιο δικαίωμα έχει ο επιχειρηματίας που πουλά αγαθά ή υπηρεσίες με μηδενικό συντελεστή Φ.Π.Α., σε σύγκριση με εκείνον που πουλά εξαιρούμενα από τον Φ.Π.Α. αγαθά ή υπηρεσίες;

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 14)

Ερώτηση 3

Μια μελέτη έρευνας της αγοράς πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις αρχές της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας.

Να εξηγήσετε γιατί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία έχουν μεγάλη σημασία στην έρευνα της αγοράς.
(Μονάδες ερώτησης: 4)

Ερώτηση 4

Οι καταναλωτές κατατάσσουν τα προϊόντα σε τρεις κατηγορίες, όπως φαίνονται στην πρώτη γραμμή του πίνακα που ακολουθεί. Κάποια από τα προϊόντα που εμφανίζονται στον πίνακα είναι τοποθετημένα σε λάθος κατηγορία. Να παρουσιάσετε στο τετράδιό σας τον πίνακα διορθωμένο.

i. Προϊόντα που αγοράζονται χωρίς έρευνα ή προϊόντα ευκολίας	ii. Προϊόντα που αγοράζονται ύστερα από έρευνα αγοράς ή προϊόντα επιλογής	iii. Ειδικά προϊόντα
τηλεόραση	χαρτοπετσέτες	καινούργια τραπεζαρία
ψωμί	ακριβά αρώματα	πολυτελές κότσο
στερεοφωνικό σύστημα	εφημερίδα	τσιγάρα
σπάνια έργα τέχνης	αντίκες	πλυντήριο πιάτων

(Μονάδες ερώτησης: 6)

Ερώτηση 5

Ο Γιάννης και ο Γιώργος αγόρασαν το ίδιο μοντέλο κινητού τηλεφώνου από το ίδιο κατάστημα. Ο Γιάννης νιώθει πολύ ικανοποιημένος από την αγορά που έκανε, ο Γιώργος όμως νιώθει δυσαρεστημένος.

α) Να γράψετε τρεις (3) λόγους που πιθανόν να προκάλεσαν τη δυσαρέσκεια στον Γιώργο μετά την αγορά του κινητού τηλεφώνου.

(Μονάδες 3)

β) Να αναφέρετε δύο (2) μηχανισμούς που συνήθως χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για τη μείωση της δυσαρέσκειας των πελατών τους.

(Μονάδες 2)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 5)

(Σύνολο μονάδων Μέρους Α': 33)

ΜΕΡΟΣ Β'

Ερώτηση 1

α) Ο πωλητής έχει να αντιμετωπίσει διάφορους τύπους πελατών. Μεταξύ αυτών είναι ο «εριστικός και αυθάδης». Ένας καλός πωλητής πώς θα αντιμετωπίσει ένα τέτοιο πελάτη;

(Μονάδες 3)



β) Να γράψετε τρία (3) από τα στοιχεία που συνθέτουν την προσωπικότητα ενός επιτυχημένου πωλητή.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 6)

Ερώτηση 2

Να γράψετε τρεις (3) μεθόδους συλλογής στοιχείων που χρησιμοποιούνται σε μια έρευνα αγοράς. **(Μονάδες ερώτησης: 3)**

Ερώτηση 3

Μια εμπορική εταιρεία διατηρεί ένα κατάστημα με εμβαδό 500 τετραγωνικά μέτρα. Η Διεύθυνση της εταιρείας αποφάσισε να προχωρήσει στην αξιολόγηση της απόδοσης του καταστήματος για το έτος 2010. Για το σκοπό αυτό έχει συλλέξει τα ακόλουθα στοιχεία:

Πωλήσεις για το έτος	€600.000
Αριθμός υπαλλήλων	10
Αριθμός ταμείων	5

Ζητείται να υπολογίσετε τους ακόλουθους δείκτες και να αναφέρετε τη χρησιμότητά τους.

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

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 9)

Ερώτηση 4

Να αναφέρετε τρεις (3) κινδύνους που απειλούν τον καταναλωτή στις καθημερινές του αγορές και τρεις (3) τρόπους με τους οποίους μπορεί να προστατευθεί.



(Μονάδες ερώτησης: 6)

Ερώτηση 5

«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 Σήματος:
i. για τον Καταναλωτή
ii. για τον Παραγωγό. **(Μονάδες 4)**
- β) Να αναφέρετε τρεις (3) ιδιότητες που πρέπει να έχει το Σήμα, για να γίνει δεκτό για εγγραφή στο Μητρώο Σημάτων. **(Μονάδες 3)**
- γ) Μια βιοτεχνία παραγωγής σπορέλαιων σκοπεύει να χρησιμοποιήσει τη λέξη «ΕΛΙΑ» μαζί με μια εικόνα κλαδιού ελιάς ως το Σήμα της. Το Σήμα αυτό κατατέθηκε για εγγραφή στο Μητρώο Σημάτων και απορρίφθηκε.

Να δώσετε δύο πιθανούς λόγους που αιτιολογούν την απόρριψή του.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 10)

(Σύνολο μονάδων Μέρους Β΄: 34)

ΜΕΡΟΣ Γ΄

Ερώτηση 1

Τέσσερα από τα μέσα διαφήμισης είναι: οι εφημερίδες, τα περιοδικά, το ραδιόφωνο και η τηλεόραση.

Να γράψετε ένα πλεονέκτημα και ένα μειονέκτημα για το καθένα από τα πιο πάνω μέσα.



(Μονάδες ερώτησης: 8)

Ερώτηση 2

«Η διαδικασία της παραλαβής των εμπορευμάτων από τον υπεύθυνο της αποθήκης περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών. Μια από αυτές είναι το άνοιγμα των συσκευασιών και η επιθεώρηση των εμπορευμάτων».

α) Να αναφέρετε τρεις (3) λόγους για τους οποίους πρέπει να ανοίγονται αμέσως οι συσκευασίες των εμπορευμάτων και να επιθεωρούνται τα εμπορεύματα από τον υπεύθυνο της αποθήκης.



(Μονάδες 3)

β) Να γράψετε τρεις (3) λόγους για τους οποίους ο υπεύθυνος της αποθήκης δικαιούται να αρνηθεί την παραλαβή κάποιων εμπορευμάτων.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 6)

Ερώτηση 3

Ο Π. Πετρόπουλος και ο Ξ. Ξυλόπουλος είναι περιοδεύοντες πωλητές στην ίδια επιχείρηση. Ο πρώτος αμείβεται με σταθερό μισθό €550 το μήνα και 5% προμήθεια πάνω στις πωλήσεις που πραγματοποιεί, ενώ ο δεύτερος αμείβεται μόνο με σταθερό μισθό, €1.300 το μήνα. Κατά τους μήνες Ιανουάριο, Φεβρουάριο και Μάρτιο 2011 οι πωλητές αυτοί έκαναν τις ακόλουθες πωλήσεις:

Πωλητές	Πωλήσεις		
	Ιανουάριος	Φεβρουάριος	Μάρτιος
	€	€	€
Π. Πετρόπουλος	15.000	20.000	25.000
Ξ. Ξυλόπουλος	17.000	15.000	12.000



Ζητείται:

α) Να υπολογίσετε το συνολικό τριμηνιαίο εισόδημα του κάθε πωλητή.

(Μονάδες 6)

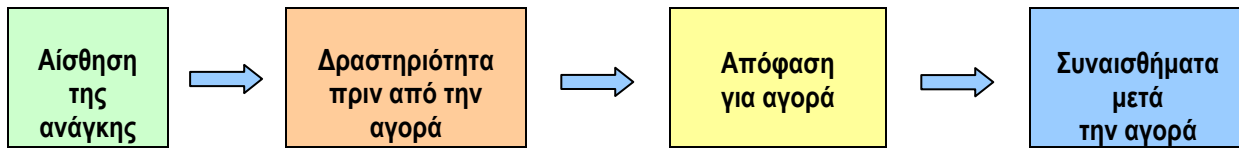
β) Βάσει των πιο πάνω δεδομένων, ποιος από τους δύο πωλητές είναι ο πιο αποδοτικός; Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 9)

Ερώτηση 4

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



Να εξηγήσετε τη συμπεριφορά ενός καταναλωτή κατά το στάδιο της δραστηριότητας πριν από την αγορά, για την απόκτηση:

- α) μιας εφημερίδας και
- β) ενός καινούργιου αυτοκινήτου.

(Μονάδες 2)

(Μονάδες 2)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 4)

Ερώτηση 5

Είναι γενικά παραδεκτό ότι σήμερα, «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 πιο πάνω παραδοχής.

(Μονάδες 3)

- β) Να αναφέρετε τρεις (3) βασικές αρχές που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διαρρύθμιση και λειτουργία της προθήκης (βιτρίνας) ενός καταστήματος.

(Μονάδες 3)

(Σύνολο μονάδων ερώτησης: 6)

(Σύνολο μονάδων Μέρους Γ': 33)

(ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΟΝΑΔΩΝ 100)

---- ΤΕΛΟΣ ----