

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

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2010**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

**Μάθημα: ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή 4 Ιουνίου 2010  
11:00 - 13:30**

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

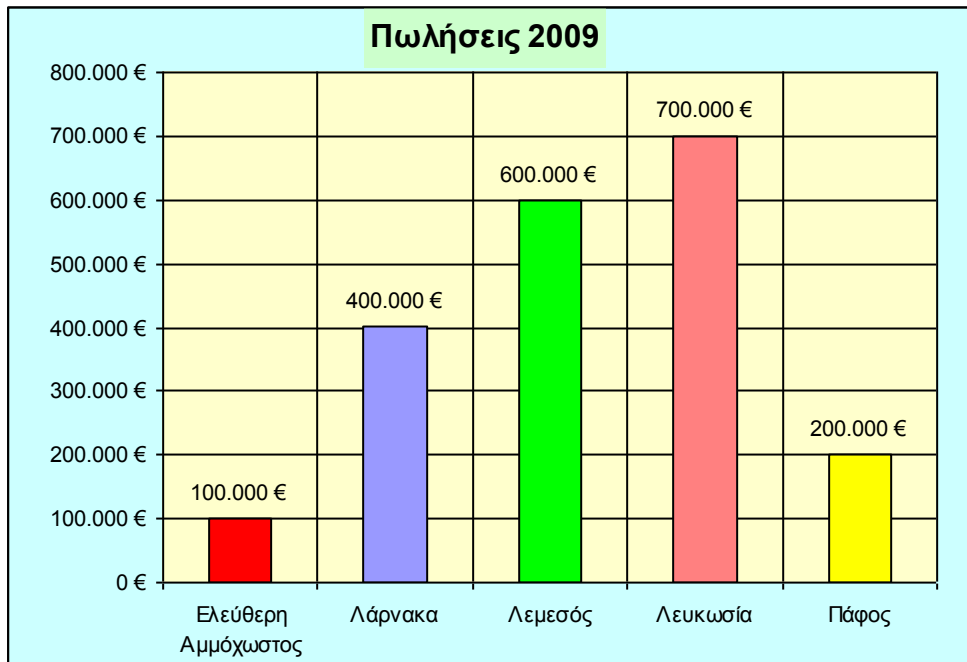
**ΟΔΗΓΙΕΣ:**

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

## ΜΕΡΟΣ Α΄

### Ερώτηση 1

Οι πωλήσεις μιας επιχείρησης για το έτος 2009 ήταν €2.000.000. Το κέρδος της επιχείρησης είναι 20% επί των πωλήσεων. Στο πιο κάτω διάγραμμα φαίνονται οι πωλήσεις της επιχείρησης ανά επαρχία.



Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω δεδομένα να υπολογίσετε:

α) το κέρδος της επιχείρησης ανά επαρχία και

(Μονάδες 10)

β) το συνολικό κέρδος της επιχείρησης.

(Μονάδες 2)

**Σημείωση:**

Στο τετράδιο των απαντήσεών σας, να φαίνονται όλοι οι υπολογισμοί.

(Σύνολο Μονάδων 12)

### Ερώτηση 2

«Η Έρευνα των χαρακτηριστικών της αγοράς - ποιοτική ανάλυση, ασχολείται με την περιγραφή και εκτίμηση της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών με βάση τυποποιημένα χαρακτηριστικά των καταναλωτών».

Να αναλύσετε το αντικείμενο της Έρευνας των χαρακτηριστικών της αγοράς.

(Μονάδες 4)

### Ερώτηση 3

Να δώσετε τους ορισμούς: α) της αγοράς, και β) της συναλλαγής.

(Μονάδες 6)

#### Ερώτηση 4

ΤΣΙΓΑΡΟ; **ΟΧΙ** ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ!

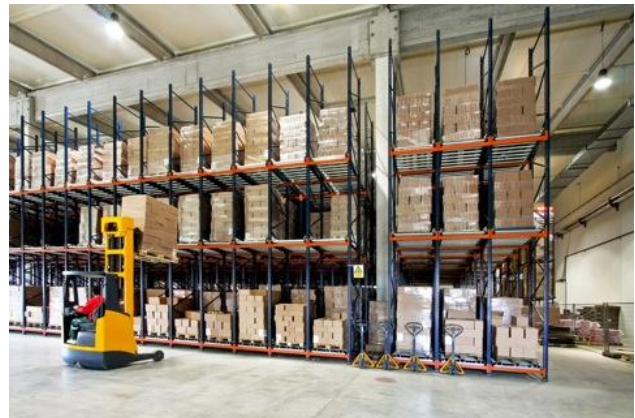


«Η διαφήμιση αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού συστήματος».

- α) Τι επιδιώκει η διαφήμιση της πιο πάνω εικόνας; **(Μονάδες 3)**  
β) Να αναφέρετε τρία βασικά στοιχεία οποιασδήποτε διαφήμισης. **(Μονάδες 3)**  
γ) Να γράψετε δύο επιχειρήματα **υπέρ** και δύο **κατά** της διαφήμισης. **(Μονάδες 2)**  
**(Σύνολο Μονάδων 8)**

#### Ερώτηση 5

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



Να αναφέρετε τέσσερις σημαντικούς παράγοντες για τη σωστή διαρρύθμιση μιας σύγχρονης και οργανωμένης αποθήκης όπως φαίνεται στην πιο πάνω εικόνα.

**Μονάδες 4)**  
**(Σύνολο Μονάδων Μέρους Α΄ 34)**

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄  
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄**

## ΜΕΡΟΣ Β΄

### Ερώτηση 1

Να αντιστοιχίσετε τα στοιχεία της Στήλης Α΄ με τα στοιχεία που σχετίζονται στη Στήλη Β΄. Από τον πιο κάτω πίνακα να αντιγράψετε μόνο τη Στήλη Γ΄ και να τη συμπληρώσετε:

<i>Τύπος Πελάτη (Στήλη Α΄)</i>	<i>Αντιμετώπιση του πελάτη ή χαρακτηριστικά του (Στήλη Β΄)</i>	<i>Αντιστοίχιση (Στήλη Γ΄)</i>
1. Απαιτητικός	α. Ο πωλητής πρέπει να τον εξυπηρετεί με ταχύτητα.	1. ....
2. Αναποφάσιτος	β. Ο πωλητής ευγενικά και μεθοδικά αντιμετωπίζει την κατάσταση χωρίς να παρασυρθεί σε ανάλογη συμπεριφορά.	2. ....
3. Συνεσταλμένος	γ. Αντιμετωπίζεται με πολλή ευγένεια και λεπτότητα από τον πωλητή.	3. ....
4. Ισχυρογνώμων	δ. Ο πωλητής τον ακούει με υπομονή τον διακόπτει ευγενικά προσπαθώντας να τον πείσει.	4. ....
5. Φλύαρος	ε. Ο πωλητής δεν πρέπει ποτέ να τον θέσει μπροστά σε διλήμματα.	5. ....
6. Εριστικός, αυθάδης	στ. Δίνονται όλες οι διευκρινήσεις από τον πωλητή και ο πελάτης αφήνεται να μιλά περισσότερο.	6. ....
	ζ. Ο πελάτης επιμένει υπερβολικά σε πληροφορίες σχετικά με το εμπόρευμα.	

**(Μονάδες 6)**

### Ερώτηση 2

Ένας έμπορος αγοράζει και πωλεί μεταχειρισμένα αυτοκίνητα. Κατά τη διάρκεια του 2009 αγόρασε 100 αυτοκίνητα προς €8.000 το ένα, συν 15% Φ.Π.Α. Ο έμπορος πούλησε και τα 100 αυτοκίνητα προς €11.500 το ένα (στην τιμή συμπεριλαμβάνεται 15% Φ.Π.Α.).

Να υπολογίσετε:

- α) Πόσα πλήρωσε συνολικά για την αγορά των 100 αυτοκινήτων.
- β) Τις συνολικές εισπράξεις του εμπόρου.
- γ) Το συνολικό ποσό του Φ.Π.Α.:
  - i. που πλήρωσε για την αγορά των αυτοκινήτων.
  - ii. που εισέπραξε από τις πωλήσεις των αυτοκινήτων.
  - iii. που πλήρωσε στο κράτος.

**(Μονάδες 11)**

### Ερώτηση 3

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

α) Ένα από τα δικαιώματα αυτά είναι και το **δικαίωμα της εκλογής**. Σύμφωνα με τη διπλανή εικόνα το δικαίωμα αυτό έχει παραβιαστεί; Να δικαιολογήσετε την απάντησή σας.

β) Να αναφέρετε τρία άλλα δικαιώματα που προασπίζεται ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών.



(Μονάδες 6)

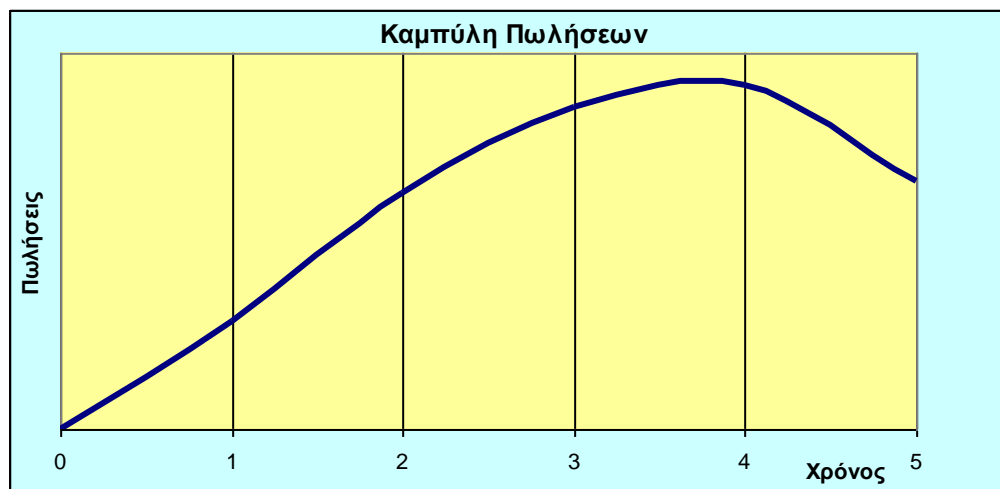
### Ερώτηση 4

«Η συσκευασία αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο στην προώθηση των πωλήσεων. Μια σωστή συσκευασία εκτός από το ότι προστατεύει καλύτερα το προϊόν και διατηρεί την ανθεκτικότητά του, διευκολύνει τον καταναλωτή και τον βοηθά στη διαφοροποίηση και αναγνώριση του προϊόντος. Μ' αυτό τον τρόπο χρησιμεύει ως μέσο για την αύξηση των πωλήσεων, την προώθηση και επιτυχία του προϊόντος».

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε δύο βασικούς λόγους που επιβάλλουν τη συσκευασία των προϊόντων.

(Μονάδες 6)

### Ερώτηση 5



Παρατηρώντας την πιο πάνω Καμπύλη Πωλήσεων να αναφέρετε με σειρά εξέλιξης τα πέντε στάδια του κύκλου ζωής ενός προϊόντος.

(Μονάδες 5)

(Σύνολο Μονάδων Μέρους Β´ 34)

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β´  
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ´**

## ΜΕΡΟΣ Γ΄

### Ερώτηση 1

Ας υποθέσουμε πως είστε διευθυντικό στέλεχος σε μια μεγάλη εταιρεία με αλυσίδα υπεραγορών. Ο ιδιοκτήτης της εταιρείας ενδιαφέρεται να ανοίξει μια νέα σύγχρονη υπεραγορά και σας ζητά να του εισηγηθείτε γραπτώς τη θέση εγκατάστασής της.



Με τη βοήθεια της εικόνας να αναπτύξετε τους τρεις κυριότερους παράγοντες που πρέπει να λάβετε σοβαρά υπόψη, όταν επιλέγεται η θέση εγκατάστασης ενός καταστήματος λιανικού εμπορίου.

**(Μονάδες 9)**

### Ερώτηση 2

Ο Γιώργος Ανδρέου, που είναι μηχανόβιος, θέλει να αγοράσει μια μεγάλης αξίας μοτοσυκλέτα 1500 κυβικών.

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τρεις πηγές πληροφοριών που θα τον βοηθήσουν να κάνει τη σωστή επιλογή.

**(Μονάδες 6)**

### Ερώτηση 3

Ο Σ. Σεριανόπουλος είναι περιοδεύων πωλητής σε επιχείρηση εμπορίας και διανομής παιδικών παιχνιδιών. Αμείβεται με σταθερό μισθό €600 το μήνα και 5% προμήθεια πάνω στις πωλήσεις που πραγματοποιεί. Κατά τους μήνες Μάρτιο μέχρι και Μάιο του 2010 έκανε τις ακόλουθες πωλήσεις:

Μήνας	Μάρτιος	Απρίλιος	Μάιος
Πωλήσεις (€)	20.000	25.000	16.000

Να υπολογίσετε πόσο είναι το εισόδημα του Σ. Σεριανόπουλου για τον καθένα από τους πιο πάνω μήνες ξεχωριστά.

**(Μονάδες 6)**

### Ερώτηση 4

«Σε όλα τα καταστήματα η διαρρύθμιση των κατασκευών καθορίζεται από τον τύπο των εμπορευμάτων που διαθέτει η επιχείρηση. Το κάθε είδος εμπορεύματος τοποθετείται με ξεχωριστό τρόπο για να διευκολύνεται ο πελάτης στην εκλογή του».

Να αναφέρετε τέσσερις κανόνες που πρέπει να τηρούνται σε σχέση με την έκθεση εμπορευμάτων.

**(Μονάδες 6)**

### Ερώτηση 5

Ποιους σημαντικούς περιορισμούς έχει η πώληση μέσω τηλεφώνου σε σχέση με την προσωπική πώληση;

**(Μονάδες 5)**

**(Σύνολο Μονάδων Μέρους Γ΄ 32)  
(ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΟΝΑΔΩΝ 100)**

**---- ΤΕΛΟΣ ----**