

Eksamen

23.05.2019

SSS2001 Marknadsføring og sal / Markedsføring og salg

Programområde: Service og samferdsel

Nynorsk

Eksamensinformasjon	
Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>Din kompetanse i faget blir målt ut frå desse vurderingskriteria:</p> <p>Karakter 1-2: Reprodusere, gjengi, kopiere frå læreboka.</p> <p>Karakter 3-4: Bruke teori, forklare, gjere greie for, komme med eksempel.</p> <p>Karakter 5-6: Vurdere, analysere, reflektere, samanlikne, grunngje.</p>
Andre opplysningar	Gjer eigne vurderingar der du finn det nødvendig for å kunne svare på oppgåvene.

CASE

Earsafe AS er ein familiedrive butikk som har eksistert gjennom generasjonar. Han ligg i sentrum av Bergen. Konseptet har vore sal av produkt innanfor lyd og bilde. Hovudsatsinga har vore høgtalarar, TV-apparat og anna lydutstyr. Bedrifta kjøpte bygården der butikken held til, allereie på 1980-talet, og har drive butikken der i første etasje i alle år sidan.

Fram til 2018 har bedrifta hatt 9 tilsette, tre har kommen frå familien, mens seks av dei tilsette ikkje har anna tilknytning enn tilsettingsforholdet.

Dagleg leiar er Gabriel Janssen, som har arbeidd i firmaet frå han var ferdig med ungdomsskolen. Dei seinare åra, har han overteke ansvaret etter faren sin. Med seg frå familien har han kona Mia, som styrer mykje av det administrative, mens sonen Theo har vore seljar. Andre tilsette er seljarar, lagerarbeidarar og ein rekneskapsmedarbeidar. Seljarane er dyktige, og alle har lang erfaring i Earsafe AS.

Omsetjinga den siste tida har vore sviktande, og overskot frå tidlegare år er no i ferd med å bli brukt opp. Strategisk har bedrifta vedteke å legge ned butikken, og satse alt på ein nettbutikk med same produktprofil. I samband med satsinga på nettbutikken, har bedrifta gjort avtalar med store asiatiske selskap om import av billige lydprodukt som earpods og hovudtelefonar.



Earsafe AS har leidd eit moderne lager utanfor Oslo, som skal vere utgangspunkt for distribusjon av varer til heile Noreg. Gode økonomiske avtalar rundt distribusjonen er på plass mellom anna med Postnord. Earsafe AS ser konkurranseforholda i bransjen som utfordrande. Store aktørar som Elkjøp og Komplett har dominerande marknadsandelar. Earsafe AS ønskjer å operere innanfor ei eiga nisje med billig pris som eit viktig konkurransemiddel.

Ei stor utfordring er den avgrensa kompetansen bedrifta har innanfor IKT, og spesielt digital marknadsføring. Det er heller ikkje sett av store middel til marknadsføring, så her må bedrifta vere dyktig.

Stemninga blant dei tilsette er dårleg for tida. Fleire fryktar at dei vil miste arbeidsplassen sin, og har begynt å sjå seg om etter annan jobb. Dei føler at dei ikkje eig den kompetansen som krevst i ei digital verd. Nokon har også ytra seg kritisk mot leiinga. Dei meiner familiemedlemmane rottar seg saman, og driv med splitt og hersk mot dei andre tilsette. Den daglege leiaren har ord på seg for å vere svak, og er stort sett samde med alle. Ofte koker møta bort i at ingenting blir vedteke. I tillegg seier dei tilsette at bedrifta har lite fokus på sosiale tiltak. Leiinga hevdar at bedrifta ikkje har råd til dette.

Oppgåve 1

- a. Gjennomfør ei situasjonsanalyse for Earsafe AS.
- b. Gjer greie for korleis bedrifta kan bruke konkurransemiddelet påverknad i kommunikasjonen sin mot forbrukarmarknaden.
- c. Lag ein handlingsplan for dei tre første månadene med sal i nettbutikken. Ta utgangspunkt i svaret under oppgåve b.

Oppgåve 2

- a. Beskriv dei tre sidene ved marknadsføring.
- b. Vurder kritikkverdige forhold internt i bedrifta, og forklar korleis desse kan påverke marknadsføringa til bedrifta.
- c. Gjer greie for verkemiddel bedrifta kan bruke for å betre forholda beskrive i oppgåve b.

Oppgåve 3

- a. Vis kva fordelar og ulemper Earsafe AS står overfor ved å starte opp netthandel.
- b. Vurder korleis Earsafe AS kan bruke IKT som salsverktøy.

Bokmål

Eksamensinformasjon	
Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Din kompetanse i faget måles ut fra følgende vurderingskriterier:</p> <p>Karakter 1-2: Reprodusere, gjengi, kopiere fra læreboka.</p> <p>Karakter 3-4: Anvende teori, forklare, gjøre rede for, komme med eksempler.</p> <p>Karakter 5-6: Vurdere, analysere, reflektere, sammenligne, begrunne.</p>
Andre opplysninger	Gjør egne vurderinger der du finner det nødvendig for å kunne svare på oppgavene.

CASE

Earsafe AS er en familiedrevet butikk drevet gjennom generasjoner i sentrum av Bergen. Konseptet har vært salg av produkter innenfor lyd og bilde. Hovedsatsingen har vært høyttalere, TV-apparater og annet lydutstyr. Bedriften kjøpte bygården hvor butikken holder til allerede på 1980-tallet, og har drevet butikk der i første etasje i alle år siden.

Frem til 2018 har bedriften hatt 9 ansatte, der tre har kommet fra familien, mens seks av de ansatte ikke har annen tilknytning enn ansettelsesforholdet.

Daglig leder er Gabriel Janssen, som har arbeidet i firmaet fra han var ferdig med ungdomsskolen. De senere årene har han overtatt ansvaret etter sin far. Med seg fra familien har han kona Mia, som styrer mye av det administrative, mens sønnen Theo har vært selger. Øvrige ansatte er selgere, lagerarbeidere og en regnskapsmedarbeider. Selgerne er dyktige, og alle har lang erfaring i Earsafe AS.

Omsetningen den siste tiden har vært sviktende, og tidligere års overskudd er nå i ferd med å bli brukt opp. Strategisk har bedriften besluttet å legge ned butikken, og satse alt på en nettbutikk med samme produktprofil. I forbindelse med satsingen på nettbutikk har bedriften gjort avtaler med store asiatiske selskaper om import av billige lydprodukter som earpods og hodetelefoner.



Earsafe AS har leid et moderne lager utenfor Oslo, som skal være utgangspunkt for distribusjon av varer til hele Norge. Gode økonomiske avtaler rundt distribusjonen er på plass blant annet med Postnord. Earsafe AS ser konkurranseforholdene i bransjen som utfordrende. Store aktører som Elkjøp og Komplett har dominerende markedsandeler. Earsafe AS ønsker å operere innenfor en egen nisje med billig pris som et viktig konkurransemiddel.

En stor utfordring er bedriftens begrensede kompetanse innen IKT, og spesielt digital markedsføring. Det er heller ikke satt av store midler til markedsføring, så her må bedriften være dyktig.

Stemningen blant de ansatte er dårlig for tiden. Flere frykter at de mister arbeidsplassen sin, og har begynt å se seg om etter annen jobb. De føler de ikke besitter den kompetansen som kreves i en digital verden. Noen har også ytret seg kritisk mot ledelsen. De mener familiemedlemmene rotter seg sammen, og driver med splitt og hersk mot de øvrige ansatte. Den daglige lederen har ord på seg for å være svak, og er stort sett enige med alle. Ofte koker møter bort i at ingenting blir vedtatt. I tillegg sier de ansatte at bedriften har svært lite fokus på sosiale tiltak. Ledelsen begrunner dette med i dårlig økonomi.

Oppgave 1

- a. Gjennomfør en situasjonsanalyse for Earsafe AS.
- b. Gjør rede for hvordan bedriften kan bruke konkurransemidlet påvirkning i sin kommunikasjon mot forbrukermarkedet.
- c. Lag en handlingsplan for nettbutikkens tre første måneder med salg. Ta utgangspunkt i svaret under oppgave b.

Oppgave 2

- a. Beskriv markedsføringens tre sider.
- b. Vurder kritikkverdige forhold internt i bedriften, og forklar hvordan disse kan påvirke bedriftens markedsføring.
- c. Gjør rede for virkemidler bedriften kan bruke for å forbedre forholdene beskrevet i oppgave b.

Oppgave 3

- a. Vis hvilke fordeler og ulemper Earsafe AS står overfor ved oppstart av netthandel.
- b. Vurder hvordan Earsafe AS kan bruke IKT som salgsverktøy



www.vigoiks.no/eksamen