

De merkantile erhvervsuddannelser
September 2006

Casebaseret eksamen

Salg og service

Niveau D

Mandag den 25. september 2006

Kl. 8.00-16.00

Indhold:

Opgave 1 Kædetyper

Opgave 2 Nær- og fjernmiljø og tidsmæssige svingninger

Opgave 3 Planlægning af en markedsanalyse

Opgave 4 Markedsføring i dit lokalområde

Opgave 5 Forbrugerlovgivningen

Opgave 6 Lærerstyret opgave Segmentering

Opgave 7 Lærerstyret opgave Produkt

Opgave 8 Elevstyret opgave Butiksindretning

Bilag 1 Beskrivelse af EXIT

www.bestseller.com

Opgave 1: Kædetyper

Morten Andersen på 27 år har netop overtaget *Deres Tøjbutik*. Det er en større detailbutik, der ligger i dit lokalområde. Til lokalradioen udtalte han i forbindelse med overtagelsen af butikken:

”Det bliver spændende at se, om man er så dygtig, som man tror; om man for eksempel kan købe rigtigt ind. Da vi forhandler mange mærker til begge køn, har vi tøj til mange målgrupper. Jeg er ikke medlem af nogen kæde, og derfor har jeg selv været ude at købe ind. Det er dyrt at blive medlem af en kæde, så jeg har valgt i første omgang at holde omkostningerne nede. Men engang i fremtiden kunne medlemskab af en kæde være en mulighed. Og så tror jeg, at det ville være bedst at komme med i en frivillig kæde”.

- Redegør for begrebet ”frivillige kæder”.
- Vis, hvordan distributionskæden for tøj fra *Deres Tøjbutik* kan se ud, når: butikken ikke er medlem af en kæde og hvis butikken senere bliver medlem af en frivillig kæde.
- Redegør for, hvordan et medlemskab af en frivillig kæde kan påvirke butikkens parametermiks.
- Hvorfor mon Morten Andersen mener, at netop en frivillig kæde vil være det bedste for hans butik?

Opgave 2: Nær- og fjernmiljø og tidsmæssige svingninger

Deres Tøjbutik har forhandlingen af mange forskellige mærker til både damer og herrer. For eksempel mærkerne Bison, Bosweel, Falbe, JBS, Part Two og Wrangler. Det er nu også lykkedes for Morten at opnå en aftale med Bestseller om forhandling af mærkerne Jack & Jones, Only og EXIT. Selv om Morten synes, at butikken står stærkt til at klare sig i konkurrencen, ved han, at der er mange faktorer i omverdenen, der kan påvirke salget.

- Giv en beskrivelse af butikkens nær- og fjernmiljø.
- Redegør for nær- og fjernmiljøets betydning for butikkens udvikling og markedsføring.
- Forklar begrebet tidsmæssige svingninger. Redegør endvidere for:
 - hvilke tidsmæssige svingninger, der især vil have indflydelse på butikkens salg og
 - hvordan disse kan påvirke butikkens handlingsparametre.

De centralt stillede opgaver (opgave 1-5) handler alle om *Deres Tøjbutik*. Det er en (fiktiv) detailbutik, der er beliggende i dit lokalområde.

Opgave 3: Planlægning af en markedsanalyse

Morten, som ejer *Deres Tøjbutik*, ved ikke ret meget om børn og unges forbrug af medier og reklamer. Han er derfor ret usikker på, hvordan han skal markedsføre Bestsellers mærke EXIT, der er designet til børn fra to til ti år. (En nærmere beskrivelse af målgruppen og mærket kan ses i bilag 1 og på www.exit-kids.com).

Morten ønsker derfor din hjælp med planlægningen af en markedsanalyse. Morten har følgende ønsker/krav, som du skal tage hensyn til i din planlægning:

- at markedsanalysen kun skal gennemføres i dit lokalområde
- at finde ud af, hvem der er disponent, når der købes EXIT
- at finde ud af, hvordan forbrugernes informationsindsamling foregår
- at du også kommer med en god idé til indholdet i markedsanalysen.

Redegør for, hvordan du ville planlægge en sådan markedsanalyse.

Kom som minimum ind på følgende:

- valg af datakilder
- fastlæggelse af universet samt udvælgelse og antal af respondenter
- valg af kontaktfom
- udformning af spørgsmål, spørgsmålstyper og rækkefølge.

(Der lægges vægt på, at du begrunder dine valg)

Opgave 4: Markedsføring i dit lokalområde

Deres Tøjbutik ønsker at gøre lokalområdet opmærksom på, at man nu forhandler Bestseller-mærkerne Jack & Jones, Only og EXIT.

- Redegør kort for, hvilke kontaktparametre (promotion) en detailbutik kan anvende i sin markedsføring.

Morten har selv udarbejdet forslag til promotion af mærkerne Only og EXIT, men har ikke haft tid at tænke på Jack & Jones. Det skal du gøre for ham.

- Udarbejd forslag til butikkens promotion af Jack & Jones i dit lokalområde.

Bemærk at:

- formålet er at gøre opmærksom på, at butikken nu forhandler Jack & Jones.
- forslaget skal indeholde flere forskellige slags promotion
- indholdet skal passe til målgruppen
- dine forslag skal begrundes.

Opgave 5: Forbrugerlovgivningen

Alle Mortens medarbejdere arbejdede også for den tidligere ejer. I en frokostpause i sidste uge sagde en af medarbejderne:

”Kan I huske i foråret, da hende moderen kom ind i forretningen. Dagen før havde hendes datter på 18 år købt en nederdel til 698 kr. Og nu forlangte moderen, at vi skulle tage nederdelen retur, fordi datteren manglede pengene til at kunne betale sin telefonregning. Og nederdelen fejlede slet ingenting”.

- Hvilken lovgivning gælder her? Var butikken pligtig til at tage nederdelen retur?

En anden medarbejder fortæller videre:

”Ja, det er nogle mystiske ting, kunderne nogle gange klager over. Hva’ med dengang, at ham konfirmanden var herinde med sin mor og købe et par bukser. Bukserne var alt for lange, så vi lovede at få dem lagt op hos vores skrædder. Men så blev skrædderen syg, og vi nåede ikke at få bukserne tilbage inden konfirmationen.

Da moderen så ville hente dem, var de jo ikke klar. Hun havde forudbetalt for bukserne – men vi ville da ikke betale pengene retur til kunden. Den tidligere ejer sagde direkte til hende, at han da ikke kunne leve af at give penge retur til kunderne – og at hun da bare selv kunne ringe til vores skrædder”.

- Hvilken lovgivning gælder her? Redegør for kundens rettigheder. Den tidligere ejer af *Deres Tøjbutik* havde en reklamationspolitik over for forbrugerne, der lød således:

- Ved berettigede reklamationer, der sker mellem 0 og 14 dage fra købsdatoen, gives pengene retur.
- Ved berettigede reklamationer, der sker mellem 14 dage og 6 måneder fra købsdatoen, tilbyder vi

at ombytte varen, såfremt denne er på lager. Hvis varen ikke er på lager, så udstedes en tilgodeseddel.

- Ved reklamationer, der sker mellem 6 og 24 måneder fra købsdatoen afgør vores leverandør, om reklamationen er berettiget. I så fald gives pengene retur.

○ Redegør for lovligheden af denne reklimationspolitik. Vil du anbefale Morten at køre videre med den samme reklimationspolitik?

Opgave 6: Segmentering, Lærerstyret emne

○ Her formulerer læreren spørgsmål i forhold til Bestseller.

Opgave 7: Produkt, Lærerstyret emne

○ Her formulerer læreren spørgsmål i forhold til Bestseller.

Opgave 8: Butiksindretning, Elevstyret emne

○ Her skal du arbejde selvstændigt med emnet "Butiksindretning" i forhold til Bestseller.

Bilag 1: Beskrivelse af EXIT

(til brug i opgave 3)

- Børn i alderen to til ti år kan godt lide at gå i andet end pastelfarver fra top til tå.
- EXIT's forskellige designs og kollektioner giver forældre mulighed for at klæde deres børn på i smart kvalitetstøj til en rimelig pris, som giver børnene frihed til at bevæge sig.
- EXIT omfatter tøj til både piger og drenge.
- EXIT-tøjet er designet til børn, som er begyndt selv at ville bestemme, hvad de vil have på.
- Det er hos EXIT, at de finder deres yndlings T-shirt, og her børnene selv synes, at tøjet er sjovt og sejt.
- Forældrene glæder sig over den gode kvalitet og pris, og at tøjet kan overleve mudderbad og klatring i træer.

Kilde: www.exit-kids.com (er her oversat fra engelsk til dansk)