

TU-91.100C Sales Management – Exam 14.5.2008

1. Define shortly the following concepts / Määrittele lyhyesti seuraavat käsitteet:

- a) Solution selling / Ratkaisumyynti
- b) Push vs. pull strategies
- c) Sales pyramid / Myynti "pyramidi"
- d) CRM
- e) Commission / Komissio
- f) Sales funnel

*Of the following five essee questions, please answer **four**. / Vastaa seuraavasta viidestä esseekysymyksestä **neljään**.*

2. Buyer's lenses / Ostajan "silmläsiit"

You work as the sales representative for waste disposal products, -services, - and solutions in Finland and you are in charge of the large customer segment. Use the concept of buyer's lenses to evaluate how your sales concept differs when selling to a political municipality buyer, a governmental public buyer and a buyer of a private company.

Toimit jätteenkäsittelytuotteiden, -palvelujen ja -ratkaisujen myyjänä Suomessa. Vastaat suurasiakassegmentistä. Käytä ostajan silmläsiianalyysiä kuvaamaan, miten myyntikonseptisi eroaa poliittisen kuntaostajan, valtiollisen virkamiesostajan ja yksityistä yritystä edustavan ostajan välillä.

3. Sales styles / Myyntityylit

What are the four dominant sales styles according Mercuri International? Present in detail what the sales processes look like for each style and describe how they differ from each other.

Mitkä ovat Mercuri Internationalin mukaan neljä dominanttia myyntityyliä? Esitä yksityiskohtaisesti miten myyntiprosessit toimivat kussakin myyntityylissä sekä miten ne eroavat toisistaan.

4. Marketing research and sales forecasting / Markkinatutkimus ja myynninennustaminen

You work as the sales director of a company importing Italian slate and tile. What kind of quantitative and qualitative marketing research- and sales forecasting techniques would you use to draft a sales budget? Make a justified suggestion for making the sales budget and explain briefly the reasons for rejecting other possible forecasting techniques.

Toimit myyntijohtajana italialaisten laattojen ja kaakelien maahantuontiyrityksessä. Minkälaisia laadullisia ja määrällisiä markkinatutkimus- ja myyminenennustamistekniikoita käyttäisit apuna myyntibudjetin suunnittelussa? Tee perusteltu ehdotus ja mainitse myös lyhyesti syyt, miksi hylkäsit muut mahdolliset ennustejärjestelmät.

5. Measuring and assessing sales work / Myyntityön mittaaminen ja arvioiminen

You work as a sales manager in a company that rents tools and construction equipment. As subordinates you have several sales men whose customers are construction sites and construction companies all over Finland. What qualitative and quantitative measures would you use to evaluate the reasons for the sales force not reaching their sales objectives? Justify your answer.

Toimit myyntijohtajana työkalujen ja työmaalaitteiden vuokrausyrityksessä. Alaisuudessa toimii useita myyjiä, joiden asiakkaita ovat työmaat ja rakennusyritykset eri puolilla Suomea. Minkäláisten määrällisten ja laadullisten mittareiden avulla arvioisit syytá, joiden vuoksi myyntihenkilöstö ei ole saavuttanut myyntitavoitteita? Perustele valintasi.

6. Key Account Management / Avainasiakkuuksien johtaminen

What is meant by key account management? Describe shortly the five ways to build a strong customer relationship, as described by Jobber and Lancaster. Illustrate your answer with a relevant example of your choice.

Mitä avainasiakassuhteiden johtamisella tarkoitetaan? Selosta lyhyesti Jobberin ja Lancasterin kuvaamat viisi tapaa, joiden avulla rakennetaan vahva suhde avainasiakkaisiin. Havainnollista vastausta valitsemasi relevantin esimerkin avulla.