BUSINESS RESEARCH (BUS 364)

PENYELIDIKAN KEATAS SAMBUTAN PENGGUNA DI LEMBAH KLANG TERHADAP BARANGAN KOSMETIK YANG DIKELUARKAN OLEH SYARIKAT AVON COSMETICS (M) SDN.BHD. PETALING JAYA

i. AB. RAHMAN BIN ABU BAKAR

ITM I/C :

ii. SALLEHUDDIN BIN MARZUKI

ITM I/C :

iii. RAZMAN BIN RUSLAN

ITM I/C :

iii. ZAHIYAN BIN AZIZ

ITM I/C :

KURSUS :

DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES

KAJIAN :

PERNIAGAAN DAN PENGURUSAN

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

SHAH ALAM, SELANGOR DARUL EHSAN

18hb. APRIL 1987

ISI KANDUNGAN | MUKASURAT

Senarai jadual - jadual		iii
Senarai rajah - rajah		vi
Senarai lampiran		viii
Kata penghantar		ix
Pengenalan		xi
BAB I :	Latar belakang penyelidikan	2
BAB II :	Penemuan dan analisa	28
BAB III:	Analisa hipotesis	II2
BAB IV :	Kesimpulan	I24
BAB V :	Cadangan	I43
Lampiran		

KATA PENGHANTAR

Adapun tujuan kami membuat penyelidikan ini adalah semata - mata untuk memenuhi keperluan akademik di Institut Teknologi MARA bagi mendapatkan Diploma In Business Stúdies.

Walaupun begitu kami cuba membantu pihak Avon Cosmetics (M) Sdn. Bhd. yang mana sedikit sebanyak penyelidikan ini dapat mengketengahkan pencarian - penemuan dari masalah yang di hadapi oleh pihak Avon yang cuba memperluaskan pasaran kosmetiknya. Kami juga ada memberi cadangan yang di harapkan berguna bagi memberi maklumat dan membantu Syarikat Avon.

Di dalam penyelidikan ini kami mendapatkan maklumat - maklumat penyelidikan dari orang ramai dan juga jurujual Avon. Oleh dengan itu pecahan - pecahan penemuan, kesimpulan dan cadangan adalah berkisar di kedua - dua pihak ini. Ini adalah di sebabkan kedua-dua element ini adalah sebagai faktor penting bagi mengerakkan jualan/pasaran selain dari organisasi Avon sendiri sebagai tunggak pengeraknya.

Ucapan setinggi - tinggi terimakasih kami ucapkan kepada Puan Ubaidah Mohammad yang menjadi penasihat Utama di dalam menjayakan " Business Research " kami yang bertajuk " SAMBUTAN ORANG RAMAI TERHADAP BARANGAN KOSMETIK YANG DI KELUARKAN OLEH SYARIKAT AVON COSMETICS (M) SDN.BHD. PETALING JAYA. "

Tidak lupa juga kami mengucapkan jutaan terimakasih kepada pihak Avon Cosmetics (M) Sdn. Bhd. yang telah memberi peluang dan membantu kami baik dari segi maklumat mahupun dari sokongan moral sehingga dapat kami menghabiskan kerja - kerja penyelidikan dengan jayanya. Terutama di tujukan kepada :

i. Encik Mohd. Rojali Idris

(Pengarah Urusan)

ii. Puan Bas'riah Abdul Latiff

(Pengurus Pemasaran)

1.0 PENGENALAN

Pada tahun 1880an, David Mc. Connel seorang penjual buku dari rumah ke rumah sering memberi cenderamata kepada setiap pelanggan wanitanya iaitu sejenis pewangi yang sederhana harganya. Suatu kesan di luar dugaan telah terjadi, bilamana permintaan ke atas pewangi tersebut semakin meningkat sehinggakan Mc. Connel membuat keputusan untuk menukar bidang perniagaannya kepada jualan pewangi.

Bagi membantu perniagaannya Mc Connel mengambil Puan P.F.E Albee sebagai pembantunya yang menjadi wakil jurujual dari rumah ke rumah. Maka itu Puan Albee merupakan pengasas rangkaian pengedaran pewangi AVON yang kini diwarisi dari satu generasi ke satu generasi sehinggalah dewasa ini.

Kini setelah 100 tahun, Puan Albee dianggap sebagai sumber inspirasi dan kejayaan wakil-wakil AVON yang telah membawa AVON terus kekal sebagai sebuah syarikat kecantikan nombor satu di dunia. Manakala di Malaysia, pada tahun 1986 merupakan ulangtahun

AVON selama 10 tahun beroperasi di siri. Dalam usia ini AVON telah menjadi buah mulut para suri rumah di Malaysia.

AVON menggunakan teknik jualan secara langsung iaitu dengan menawarkan diskaun yang tertinggi di negara ini kepada wakil-wakil jurujualnya. Para pengguna hanya perlu menunggu ketibaan jurujual AVON dan membelinya dengan suasana yang tenang di rumah sendiri.

Dari segi jaminannya, AVON sejak tahun 1886 lagi telah menjamin akan mengembalikan wang pengguna seandainya mereka kurang berpuashati terhadap barangannya.

Maka itu dalam mengikuti pembangunan industri barangan kosmetik dan kecantikan di dunia ini, AVON mempunyai alat penyelidikan yang paling sofistikated. Penyatuan ribuan bahan-bahan ramuan dengan pelbagai warna oleh pakar-pakar AVON telah berjaya menawan selera pengguna dan merangsang suatu gaya dan corak hidup yang baru bagi memenuhi kehendak mereka tentang imej dan perasaan hati.