

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م

المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعتان

الحميد حسين محمد السعيد
ام الأول للمواد التجارية

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

السؤال الأول:

(٥ درجات)

- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة.

١- عن طريق هذا التقرير تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع مع جهود ونتائج بائع آخر.

أ- التقرير الفصلي.

ب- التقرير النوعي.

ج- التقرير الكمي.

د- التقرير الأسبوعي.

٢- يقومون بدراسة احتياجات العميل من الناحية الفنية، وتقديم المساعدة لرجل البيع الرئيسي لإتمام الصفقة.

أ- رجال البيع الرئيسيون.

ب- رجال البيع المساعدون.

ج- رجال البيع المتخصصون.

د- رجال البيع الفنيون.

٣- نوع من أنواع التجارة الإلكترونية يمثل حوالي ٨٥% من حجم التجارة الإلكترونية:

أ- B2B

ب- B2C

ج- G2G

د- G2C

٤- نوع من أنواع نوافذ العرض تسمح بدخول الضوء الطبيعي داخل المتجر واشترائه مع الضوء الصناعي، بحيث يغير من لون السلعة.

أ- نافذة العرض المغلقة.

ب- النافذة ذات الخلفية الشفافة.

ج- النافذة المغلقة جزئياً.

د- النافذة الكاتمة.

٥- الحاجة إلى الاحترام من المتطلبات السيكولوجية لتكوين انطباع مناسب أو صورة مناسبة عن الذات تتمثل في الآتي:

- أ- التعلق الوجداني.
- ب- الجمال.
- ج- البحث عن الحقيقة.
- د- المكانة.

(١٠ درجات)

السؤال الثاني:

- اكتب التعريف أو المصطلح إلى الآتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
١	التقارير النوعية	
٢	فن البيع	
٣	التجارة الإلكترونية	
٤	القوى الخارجية	
٥	الإنترنت	
٦		نوع من أنواع التجارة الإلكترونية ويقدر حجمها بنسبة ١٥% من حجم التجارة الإلكترونية.
٧		من أنواع العملاء يريد شراء سلعة أو خدمة لكنه لا يعرف على وجه التحديد أي نوع يريد من السلع، ولا يستطيع أن يستقر على رأي محدد.
٨		أحدى طرق مكافأة رجل البيع يحصل البائع على مرتبه على أساس حجم المبيعات.
٩		عملية تبادل بين البائع والمشتري، يتم على أثرها امتلاك المشتري للسلعة أو حصوله على الخدمة مقابل سداد ثمنها للبائع.
١٠		عبارة عن مجموعة من المراسلات الإلكترونية القياسية التي يتم تبادلها بين أجهزة الحاسب بدلاً من المعاملات بالطريقة التقليدية.

- اقرأ المواقف الآتية بدقة، ثم اذكر طريقة الرد على الاعتراض التي تناسب المثال بالإضافة إلى شرحها.

الرقم	الموقف	طريقة الرد على الاعتراض	شرح طريقة الاعتراض
١	ذهب طارق إلى محلات بيع الأجهزة الكهربائية، وقال للبائع: هذا الإبريق الكهربائي يصدأ بسرعة، فقال له البائع: هل تشرح لي كيف الإبريق يصدأ وهو مصنوع من أفضل أنواع المعادن.		
٢	اعترض أحد العملاء على ساعة اليد بأنها موديل العام السابق، فقال له البائع: بالفعل هي موديل العام السابق ولكن عليها خصم ٤%.		
٣	أعترض سمير على لون القميص، وقال للبائع: هذا القميص ماركة مشهورة ولكن لونه فاقع، فرد عليه البائع: بالفعل لونه فاقع ولكن هذا اللون هو موضة هذا العام.		
٤	اعترضت هند على سعر حقيبة اليد بأنها غالية الثمن، فقال لها البائع: نعم الحقيبة غالية الثمن ولكن هل تعلمين بأنها مصنوعة من أجود أنواع الجلود.		

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

أ- أجب عن الآتي:

١- اذكر عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية؟ (يكتفي بنكر أربع نقاط)

-
-
-
-

٢- ما هي شروط العرض الجيد؟

-
-
-
-

ب- علل الآتي:

١- اتفاق رجل البيع على موعد لمقابلة عميله.

-
-

٢- لا يمكن تحديد المدة النهائية بدقة لإنشاء موقع الكتروني لمتجر.

-
-

٣- تفضيل العميل لماركة أو لون معين.

-
-

أ- ضع علامة (✓) أو (×) أمام العبارات الآتية، مع تصحيح العبارة الخاطئة:

م	العبارات	العلامة	تصحيح الخطأ
١	أمن المعلومات والشبكات يعتبر مطلبًا ثانويًا للتجارة الإلكترونية.		
٢	تتضمن السيرة الذاتية الخلفية الدراسية والخبرة.		
٣	رجل البيع الناجح هو الذي يتغاضى عن أسباب فشله.		
٤	الاعتراض أمر طبيعي ومفيد.		
٥	التفصيل في إعداد التقرير يعطيه أهمية كبيرة لدى الإدارة.		
٦	من الأفضل المبالغة في مظهر رجل البيع.		

ب- بصفتك رجل بيع ناجح، بيّن نوع العميل، وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية:

نوع العميل:

كيفية التعامل معه:



نوع العميل:

كيفية التعامل معه:



أ عبد الحميد حسين محمد السعيد

المعلم الأول للمواد التجارية

نوع العميل:

كيفية التعامل معه:



نوع العميل:

كيفية التعامل معه:



(٧ درجات)

السؤال السادس:

بعد قراءة التقرير الآتي قم بإعادة صياغته حتى يكون مستوفياً لشروط التقرير الجيد:

بعد لقاء محمد سالم بعميله السيد بشير عبدالله مدير قسم المشتريات بمؤسسة جاسم لبيع المستلزمات الزراعية قام بكتابة التقرير الآتي:

قابلت السيد بشير عبدالله بتاريخ ١٤ أبريل ٢٠١٤م وقال بأنه مستاء من طريقتنا في التعامل معه، وهدد بالتعامل مع مؤسسات أخرى منافسة، وقد عبر لنا عن شدة غضبه من التأخير في تسليم سماد يوريا صنف (E544) حيث كانوا قد تعاقدوا معنا بموجب أمر تسليم رقم ١١٥ بتاريخ ١ أبريل ٢٠١٤م على تسليم ٢٠ طن منه ولم يتم التسليم حتى يوم المقابلة، بالإضافة إلى تسليم مقاصة قطع الشجر صنف (A233) بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم ٧٨٩.

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

Commbh.com

انتهت الأسئلة