

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعتان

اسم المقرر : فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

السؤال الأول:

(١٠ درجات)

- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
١	التقارير الكمية	
٢		خطاب يتضمن مقدمة موجزة عن الشخص، يتبعها بيانات مفصلة عن الدراسة والخبرة ويستوفي نواحي شكلية وفنية معينة.
٣	رجال البيع المتخصصون	
٤		تمثل ١٥% من حجم التجارة ويطلق عليها تجارة التجزئة الإلكترونية.
٥	فن البيع	
٦		البحث عن العملاء والتعرف على احتياجاتهم وتعريفهم بهذه الاحتياجات وإشباعها.
٧	النفود الإلكترونية	
٨		إشباع حاجات ورغبات المشتريين من خلال التبادل.
٩	الانترنت	
١٠		من أنواع العملاء يعتقد أن ما يطلبه أو الذي يسأل عنه هو الشيء الوحيد في السوق، فلا تعجبه سلعة أو خدمة إلا إذا كانت مطابقة تمامًا لما طلبه.

أ- أدرس الحالات الآتية بدقة، ثم بين نوع المكافأة التي يحصل عليها رجل البيع.

الرقم	الحالات	نوع المكافأة
١	حقق محمد كريم خلال شهر أبريل مبيعات بمبلغ ٣٠٠٠ دينار، وكان راتبه يحسب على أساس ١٠% من حجم المبيعات.	
٢	حصلت إيناس أحمد على راتب ثابت لشهر مايو وقدره ٧٠٠ دينار، بالإضافة إلى ١٥% من حجم المبيعات.	
٣	وائل مندوب مبيعات يعمل لدى الشركة العالمية للإعلان ويحصل على راتب شهري قدره ٤٠٠ دينار.	
٤	ما هي أفضل الطرق لدى رجال البيع؟	

ب- ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة.

الرقم	العبارة	العلامة
١	إن المبالغة في مظهر رجل البيع له آثار إيجابية.	
٢	(كل عمل إنما هو بيع) هذه نظرية يجب أن لا يعترف بها رجل البيع.	
٣	من ضمن فوائد التجارة الإلكترونية توفر السرعة في الوصول للعملاء.	
٤	تعامل الشركة مع الشركة في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز B2B.	
٥	طريقة الإنكار المباشر هو أن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح.	
٦	تجربة العميل للسلعة تجعله أكثر تعلقًا بها.	

ج- ما هي دوافع الشراء الرئيسية والفرعية في الحالات الآتية:

الرقم	الحالات	الدافع الرئيسي	الدافع الفرعي
١	اعتادت الآنسة جهان على شراء أغراضها المنزلية من "جيان سوبر ماركت".		
٢	سعيد يرغب في شراء قميص كالذي يرتديه لاعب كرة القدم المشهور رونالدو.		
٣	قرر صالح شراء سيارة ألمانية الصنع وذلك لقوة محركها وطول عمرها الافتراضي.		

السؤال الثالث:

(٩ درجات)

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

أ- علل الآتي:

١- لا بد أن يتصف رجل البيع بعدة صفات.

٢- أهمية وضع الأسعار على السلع.

٣- بصفتك رجل بيع ناجح يجب أن تتعامل مع العميل المستعجل بعناية وسرعة.

٤- لا يمكن تحديد المدة النهائية بدقة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.

٥- تفضيل العميل لماركة أو لون معين.

ب- أجب عن الأسئلة الآتية:

١- اذكر مراحل تنفيذ الصفقات من خلال التجارة الإلكترونية؟

أ-

ب-

ج-

د-

٢- ما هي شروط العرض الجيد؟

أ-

ب-

ج-

د-

(8 درجات)

السؤال الرابع:

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

التسلسل	الموقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
1	ذهب هشام لشراء غسالة فأخذ يسأل عن السعر والنوع، ومدة الضمان وهل إطار الغسالة الخارجي مصنوع من البلاستيك أو الحديد، أيها أفضل نوع، العادي أو الأوتوماتيكي، وأي الألوان التي يرغب العملاء في شراؤها.		
2	لاحظ رجل البيع بأن العميل أحمد يريد شراء قميص ولكنه واجه صعوبة في معرفة ما يريد لأنه قليل الكلام.		
3	جاءت سعاد مسرعة إلى أحد محلات بيع العطور، وقالت لرجل البيع ليس لدي وقت أريد زجاجة عطر من ماركة "شانيل".		
4	لاحظ البائع في أحد المحلات المتخصصة في بيع الساعات الثمينة أن أحد العملاء قام بوضع ساعة رولكس في جيبه.		

(١٠ درجات)

السؤال الخامس:

في جريدة الأيام العدد (١٣٢٥٥) والصادرة بتاريخ ١٠ سبتمبر ٢٠١٣م وجد الإعلان الآتي :

تعلن الشركة الوطنية للاستيراد والتصدير عن حاجتها للوظيفة الآتية:
الوظيفة: مخلص جمركي.

المؤهلات:

- ١- دبلوم في مجال التخليص الجمركي.
- ٢- يجيد اللغة العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة.
- ٣- لديه خبرة لا تقل عن سنتين في مجال التخليص الجمركي.
- ٤- يفضل من لديه دورات تدريبية في إحدى المعاهد المتخصصة المعترف بها.

ترسل الطلبات إلى العنوان الآتي:

منال سيف

مديرة إدارة الموارد البشرية

ضاحية السيف

ص.ب: ٢١٣٤

المنامة - مملكة البحرين

عنوان المرسل:

أحمد حامد

منزل: ٥٦٥

طريق: ١٢٠٨

مجمع: ٢١٢

المحرق - مملكة البحرين

هاتف: ١٢٣٤٥٦٧٨

المطلوب:

صياغة طلب الاستخدام بأسلوب صحيح ومنسق.

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

طلب الاستخدام

انتهت الأسئلة

محمد الحميد حسين محمد السعيد

مدير عام الأول للمواد التجارية