

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

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعتان

اسم المقرر : فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

(١٠ درجات)

السؤال الأول:

- أراد محمد أن ينشأ موقع الكتروني لمتجر صغير لبيع الهواتف الذكية وقبل أن يبدأ العمل بإنشاء هذا الموقع استوقفته بعض الأسئلة: (٢٠ × ٠,٥ = ١٠ درجات)

١	ما المقصود بالتجارة الالكترونية؟	
•	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.	
٢	ما المقصود بالنقود الالكترونية؟	
•	المدفوعات التي تتم من خلال قنوات الاتصال الإلكتروني مثل الإنترنت.	
٣	ما هي أنواع التجارة الالكترونية؟	
•	<u>B2B</u>	•
•	<u>C2G</u>	•
•	<u>B2C</u>	•
•	<u>G2G</u>	•
•	<u>C2C</u>	•
٤	ما هي أهم فوائد التجارة الالكترونية؟	
•	تسهيل عمليات التبادل.	•
•	تخلق فرص جديدة للعمل.	•
•	خلق فرص جديدة للاستثمار.	•
•	زيادة التنوع والانتشار.	•
٥	ما أهم العوائق التي ستواجهه عند إنشاء الموقع الإلكتروني؟	
•	البنية التحتية.	•
•	القوانين والأنظمة.	•
•	التقبل الاجتماعي.	•
•	أمن المعلومات.	•
٦	ماهي المتغيرات التي ستحدثها التجارة الالكترونية في الشركات الحالية؟	
•	اختفاء وظيفة رجل البيع.	•
•	قلة عدد الموظفين.	•
•	قلة الحاجة للمباني.	•
•	اختفاء المخازن.	•

( ٨ درجات )

أ- ضع علامة ( ✓ ) أمام البديل المناسب للعبارات الآتية: ( ٤ × ١ = ٤ درجات )

م	العبارات	العلامة	البدائل
١	تقرير يشتمل على رأي رجل البيع في عميله، وقد يفيد مدير الحسابات إذا كان العميل متأخر في تسديد ديونه.	✓	التقرير الأسبوعي.
			التقرير الكمي.
			التقرير النوعي.
			التقرير الفصلي.
٢	تعد بهدف دراسة السوق دراسة وافية لنجاح رجال البيع في مهمتهم التسويقية، وذلك بدراسة أهم الخصائص المؤثرة في دوافع الشراء التي على ضوءها يتم تحديد المنتج ومواصفاته.	✓	دراسة الإعلانات.
			البحوث والدراسات التسويقية.
			استشارة المختصين.
			دراسة الجرائد والمجلات المختصة
٣	هم الذين يساعدون رجال البيع الرئيسيون بمتابعة بيع السلعة.	✓	رجال البيع المساعدون.
			رجال البيع الفنيون.
			رجال البيع المتخصصون.
			رجال البيع الرئيسيون.
٤	الدوافع التي تعتبر همزة وصل بين حاجات المستهلك وسلوكه.	✓	القوى الداخلية.
			الطبقة الاجتماعية.
			القوى الخارجية.
			الدين والثقافة.

ب- علل الآتي: ( ٢ × ٢ = ٤ درجات )

١- اتفاق رجل البيع على موعد لمقابلة عميلة.

حتى لا يضع رجل البيع وقته في زيارة عميل قد لا يجده أو مشغول لا يستطيع مقابلته، ويسهل العميل

معرفة اسم رجل البيع والشركة على الأقل.

٢- بصفتك رجل بيع من الأفضل أن لا تسأل العميل عن سعر السلعة التي يريد شراؤها.

لأنك بذلك تحرجه وتريكه، وخاصة إذا كان العميل محدود الدخل.

- أجب عن الأسئلة الآتية؟ ( ٢٦ × ٠,٥ = ١٣ درجة )

- يتحلى رجل البيع بعدة صفات وهي:	
١- صفات عقلية.	٢- <u>جسمية</u> .
٣- <u>أخلاقية</u> .	٤- <u>اجتماعية</u> .
- من الوسائل الترويجية التي يعتمد عليها رجل البيع لجذب والحفاظ على عملائه القدامى والجدد:	
١- الهدايا التذكارية.	٢- <u>العينات</u> .
٣- <u>تقديم الخدمات للعملاء</u> .	٤- <u>التسهيلات</u> .
- تشمل الخطة البيعية على أربعة عناصر أساسية هي:	
١- رسم البرنامج.	٢- <u>التخطيط للمقابلة البيعية</u> .
٣- <u>تخطيط الوقت</u> .	٤- <u>المتابعة</u> .
- طرق مكافأة رجل البيع هي:	
١- طريقة المرتب الثابت.	٢- <u>طريقة المرتب الثابت والعمولة</u> .
- طرق الرد على الاعتراضات هي:	
١- طريقة الموازنة	٢- <u>طريقة الشرح العكسي</u> .
٣- <u>طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة</u> .	٤- <u>طريقة الإنكار المباشر</u> .
- أنواع أعمال البيع هي:	
١- البيع التجاري.	٢- <u>البيع الإرشادي</u> .
٣- <u>البيع الابتكاري</u> .	٤- <u>البيع الفني</u> .
- شروط العرض الجيد هي:	
١- الوضوح.	٢- <u>الشمول</u> .
٣- <u>كسب ثقة العميل</u> .	٤- <u>استبعاد المنافسة</u> .
- طرق عرض السلعة على العميل هي:	
١- طريقة العرض الاستعمالي.	٢- <u>طريقة العرض العملي لمزايا السلعة</u> .
- نوافذ العرض هي:	
١- ذات الخلفية الشفافة.	٢- <u>المغلقة جزئياً</u> .
- أساليب وطرق إتمام البيع هي:	
١- إتمام البيع بالسؤال عن الطلب.	٢- <u>الإبرام بالنقطة الأقل أهمية</u> .
٣- <u>التهينة بالإجابة بنعم</u> .	٤- <u>المفاجأة</u> .



لاحظ أن إجابة الامتحان في ٥ صفحات

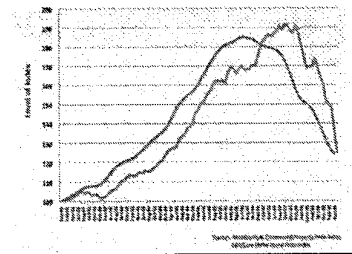
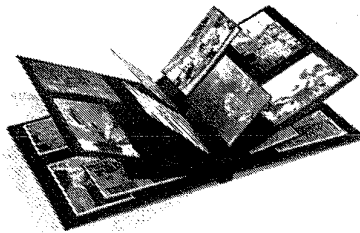

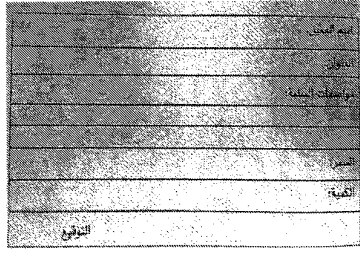
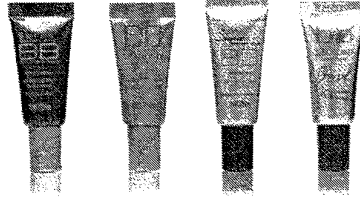

صفحة ( 5 )

بيع ٣١١ المسار ( توحيد المسارات )

( ٧ درجات )

السؤال الخامس:

أ- حدد أنواع معدات رجل البيع: (  $٠,٥ \times ٦ = ٣$  درجات + نصف درجة =  $٣,٥$  درجة )

		
نوعها: الرسوم التخطيطية.	نوعها: الألبوم.	نوعها: نماذج السلعة.
		
نوعها: استمارة الطلب.	نوعها: العينات.	نوعها: حقائب البيع.

ب- رتب خطوات كتابة التقرير الآتي، وذلك بوضع الأرقام من ( ٧-١ ). (  $٠,٥ \times ٧ = ٣,٥$  درجة )

التقرير	خطوات كتابة التقرير
	التوصيات:
٦	٣- إرسال خطاب اعتذار. ٤- التحري عن أسباب تأخير تسليم الطلبية.
١	العميل: جامعة البحرين- الصخير
٢	مقابلة مع: فاتن مصطفى- مديرة قسم المشتريات
٧	التوقيع: فهد جاسم
٣	تاريخ الزيارة: ٢٦ أكتوبر ٢٠١٣ م
٤	عبر لنا العميل عن غضبه بسبب الإخفاقات المتلاحقة في تعاملنا معه.
٥	• كمبيوترات محمولة ماركة " DELL " : تعاقدنا معه على تسليم بتاريخ ٦ سبتمبر ولم يتم التسليم إلا في ٢٥ سبتمبر ( ١٨ يوم تأخير). • ١٠ طابعات ليزر ماركة " laser jet " : استلمه العميل وغير مطابق للمواصفات المطلوبة، بموجب أمر التسليم رقم ٧٧٧ بتاريخ ٣ أكتوبر.

انتهت الإجابة

