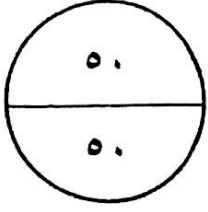


مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

الإجابة النموذجية



امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥م

المسار : توحيد المسارات

اسم المقرر : فن البيع

الزمن : ساعتان

رمز المقرر : بيع ٣١١

١٠

السؤال الأول:

١٠

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب لكل مما يأتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
١	الاعتراض	هو كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
٢	استمارة الطلب	تستخدم لكتابة المعلومات عن السلعة والمواصفات كإجراء عادي أثناء العرض ويمكن استخدامها بطريقة تأثيرية لإبرام عملية البيع.
٣	خطة العمل اليومية	هي تقرير موجز يعد مقدماً ويحدد فيه البائع خطته لزيارة العملاء المرتجين والنتائج المتوقعة تحقيقها.
٤	رجال البيع الفنيون	يقومون بدراسة احتياجات العميل من الناحية الفنية وتقديم المساعدة لرجل البيع الرئيسي لإتمام الصفقة.
٥	النقود الالكترونية	المدفوعات التي تتم عن طريق قنوات الاتصال مثل الإنترنت.
٦	مرحلة الاتصال التمهيدي	تشكل اللقاء الأول الفعلي بين رجل البيع و عميله المرتقب.
٧	العميل المدعي	يعتقد أنه يعرف ويفهم كل شيء، يسعى وراء المعلومات ويطلبها لا لكي يقتنع وإنما لكي ينتقد ويعارض بعبارة قاطعة، لا يقاطع البائع وإنما يشجعه على الحديث ويكثر من توجيه الأسئلة إليه ليس بغرض زيادة معلوماته وإنما لكي يعثر على العبارات التي يتخذها سبباً للمعارضة والانتقاد.
٨	الأليوم	الكتيب الذي يحتوي على مجموعة من الصور والرسوم التي تبين خصائص السلعة.
٩	التقارير الوصفية	تعد أكثر تفصيلاً من التقارير الكمية فهي تشمل رأي رجل البيع في عمل معين.
١٠	الخوف	الدافع الذي يدفع الناس لشراء وثائق التأمين والسندات والأسهم وشراء أجهزة الإطفاء والإنذار بالسرقة.

(١٠ × ٠.٥)

يتعامل رجل البيع في حياته العملية مع العديد من العملاء المختلفين في سلوكهم وثقافتهم وميولهم، وبوصفك رجل بيع ناجح حدد نوع العميل في الحالات الآتية مع توضيح التصرف المناسب معه:

٥
٥

الرقم	الحالة	نوع العميل	تصرف رجل البيع المناسب
١.	ذهبت السيدة مريم لشراء حقيبة يد جديدة ووقفت في حيرة وارتيباك، ثم قالت للبائع: أرجو أن تريني الألوان المتوفرة من تلك الحقيبة من فضلك. فأحضر البائع ثلاثة ألوان منها وقامت بتفحصها واختارت اللون الوردي، واحتسب البائع السعر في الجهاز ولكن مريم قالت: انتظر لحظة ان هذا الموديل واللون لا يعجبني ولا أدري أي لون يناسب ملابسي الجديدة.	العميل المتردد	عرض عدة أنواع من السلعة بشرط أن تكون محدودة العدد مع شرح المزايا الأساسية في كلمات بسيطة مركزة وتوضيح أن هذه السلعة هي المناسبة لسد حاجته.
٢.	اتجه محمد إلى محلات الأمل لشراء جهاز تبريد الماء، قام البائع بذكر مميزات الجهاز ولكن محمد لم يهتم بالكلمات التي سمعها وقام بتفحص الجهاز وسأل البائع الكثير من الأسئلة الدقيقة حول الجهاز.	العميل المدقق أو العسير	توضيح بيانات السلعة بالتفصيل من حيث المزايا وكيفية الاستعمال والصيانة وإعطاء العميل المجال لفحص السلعة بدقة.
٣.	ذهبت منى إلى محلات الميمزة للملابس الجاهزة ووقفت أمام البائع بكل غرور وقالت: أريد قميصاً مناسباً لهذه التنورة، فأحضر لها البائع ثلاث موديلات مختلفة. نظرت منى إلى ما عرضه البائع باحتقار وقالت: لا..لا..ليس هذا وإنما أريد شيئاً أفضل لأنني لا أستخدم إلا الموديلات والماركات الممتازة.	العميل المعجب بنفسه	الاكتفاء بشرح مزايا الأصناف المعروضة وترك العميل ليختار بنفسه دون التأثير عليه أو إغرائه أو حثه على القرار النهائي.
٤.	وقف السيد عمار أمام قسم البدلات بأحد المحلات وقال: هل لديكم بدلات باللون الكحلي؟ فأراد البائع عرض الموديلات الموجودة ولكن عمار قال بصوت حاد: ليس لدي وقت لأضيعة لأنني ملتزم بالكثير من المواعيد وما هذا إلا يوجد كرسي لأجلس عليه؟ وهل من المفروض أن أقف ساعات لأشتري ما أريد؟.	العميل الغنيف المتعجل المتسرع	معاملته بالتحفظ والمجاملة وبابتسامة لطيفة وعدم مناقشته.
٥.	ذهبت أمل إلى قسم ملابس الأطفال بأحد المحلات وطلبت الاطلاع على آخر الموديلات الموجودة لديهم، وقامت البائعة بعرض مجموعة منها ولكن أمل نسيت ما أحضرته البائعة وبدأت بالتحدث عن زوجها وعمله وأنه في منتهى الذكاء والأخلاق الحميدة وأن الجميع يحبونه لخفة دمه.	العميل الثرثار	عدم مقاطعته وشعوره بأنه غير مهم، ويجب أن تشعره أنك مهتم بحديثه واثق تصفي إليه بعناية وانتقاء العبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة.

تقديم حارير سريعة

٧
٧

(١٤ × ٠.٥)

السؤال الثالث:

أكمل الآتي:

١. شروط العرض الجيد.

- الوضوح
- الشمول
- كسب ثقة العميل
- استبعاد المنافسة

٢. مراحل عملية البيع.

- ما قبل الاتصال التمهيدي (الدراسة التمهيديّة)
- الاتصال التمهيدي
- العرض ومواجهة الاعتراضات
- إبرام الصفقة (قرار الشراء)
- المتابعة

٣. أنواع معدات رجل البيع.

- العينات / نماذج السلعة / حقائب البيع
- الألبوم / الرسوم التخطيطية والبيانية / بطاقة الزيارة
- استمارة الطلب / الأقلام والصور / كتيب البيع / الكتلوج

٤. المقومات الأساسية لنجاح رجل البيع.

- تفهم رجل البيع لطبيعة وأهداف وظيفته
- توافر عدد من المقومات الشخصية
- التزود بالمعلومات اللازمة لأداء العمل اليومي

٥. رجل البيع له دور كبير في توفير المعلومات التي تخدم العمل التجاري وهي:

- معلومات عن العملاء
- معلومات عن المنافسين
- حركة التعامل في المنطقة البيعية

السؤال الرابع:

٦
٦

أولاً: اقرأ الحالة الآتية ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:

قام مصنع المستقبل للبلاستيك بالإعلان في الصحف والمجلات عن حاجته لمجموعة من رجال البيع، وقام حمد بتقديم طلبه للحصول على الوظيفة واجتاز الامتحان والمقابلة بنجاح، وعندما عرضت إدارة المصنع عليه الطرق المختلفة لاحتساب المكافأة اختار أن يحصل على مرتبه على أساس حجم المبيعات التي يحققها.

١. ما اسم الطريقة التي اختارها حمد لاحتساب المكافأة التي سيحصل عليها من الوظيفة؟

طريقة المرتب بالعمولة

٢.٥

٢. اذكر الطرق المختلفة التي عرضتها إدارة المصنع على حمد.

طريقة المرتب الثابت

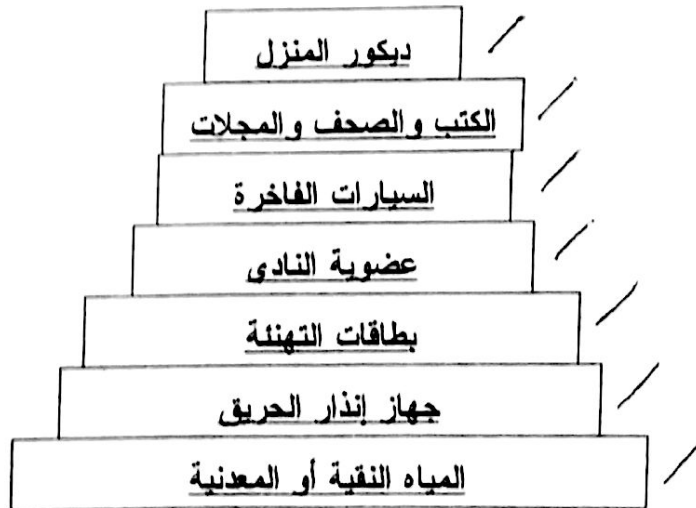
طريقة المرتب الثابت والعمولة معاً

ثانياً: رتب أمثلة حاجات العملاء على حسب أهميتها في هرم ماسلو:

بطاقات التهنة - السيارات الفاخرة - المياه النقية أو المعدنية - ديكور المنزل - جهاز إنذار الحريق - عضوية

(٧ × ٠.٥)

٣.٥



المسائل الخامس:

أولاً: قارن بين كل مما يأتي وذلك حسب أوجه المقارنة المحددة:

(٤ × ٠.٥)

أنواع التجارة الالكترونية

وجه المقارنة	B2B	B2C
التعريف	تجارة الشركة مع الشركة، وهي امتداداً وتطويراً للنظام التقليدي لتبادل البيانات إلكترونياً بين الشركات.	تجارة التجزئة الالكترونية، وأحد أطراف العملية التجارية شركة أو أكثر والطرف الآخر شخص عادي (مستهلك).
حجم التعامل	٨٥% من حجم التجارة الالكترونية.	١٥% من حجم التجارة الالكترونية.

(٢ × ٠.٥)

أنواع تقارير رجال البيع

وجه المقارنة	التقارير الوصفية (النوعية)	التقارير الكمية
الفوائد	- يستطيع مدير الحسابات معرفة إذا كان العميل متأخر في السداد. - وصف الزيارة.	- مقارنة جهود ونتائج رجل البيع مع جهود ونتائج رجل بيع آخر. - معرفة نقاط الضعف في منطقة بيع رجل البيع.

ثانياً: بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات الآتية:

(٥ × ١)

الرقم	الحالة	دافع التعامل الفرعي
١.	تشتري إيمان أدوات الماكياج والتجميل من محلات ماك لأن بضاعته تحمل ماركة ذات الجودة والشهرة العالمية.	صنف أو ماركة أو الجودة
٢.	يفضل طارق شراء حاجاته من محلات رامز أو عالم التوفير.	السعر / التوفير
٣.	يشترى ناصر كل احتياجاته من المواد الغذائية والسلع من لولو هايبر ماركت الذي يحتوي على أنواع مختلفة من السلع والحاجيات.	تنوع صنف
٤.	يفضل أسامة شراء مستلزماته من أسواق ميدوي القريبة من منزله.	الموقع / العربة
٥.	تفضل فاطمة دائماً الشراء من محلات دبنهامز.	صنف أو ماركة

* محاولة ذكر الدوافع الرئيسية بحسب كل الدوافع
والعاطفية - المنطقية - الساع على الزيارة

ثالثاً: ضع إشارة (✓) للعبارات الصحيحة وإشارة (×) للعبارات الخاطئة مع تصحيح الإجابة الخاطئة:

(٨ × ٠.٥)

الرقم	العبارة	الإشارة	تصحيح الإجابة الخاطئة
١.	فن البيع هو القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.	✓	✓
٢.	ترتكز التجارة الالكترونية على مكونات رئيسية هي المنتج والمستهلك فقط.	×	ترتكز التجارة الالكترونية على مكونات رئيسية وهي المنتج - المستهلك - أنظمة قانونية - مقدمي خدمات الدفع - مقدمي الخدمات الأمنية. ✓
٣.	الصدق والأمانة هي من الصفات الاجتماعية لرجل البيع.	×	الصدق والأمانة هي من صفات رجل البيع الأخلاقية. ✓
٤.	رجال البيع المتخصصون هم المتخصصون في تقديم السلع الجيدة في السوق أو تنشيط البيع بالنسبة لسلعة موجودة فعلاً.	✓	✓
٥.	العميل المصطحب هو الذي يكون بصحبته الأموال لشراء ما يحتاجه من سلع وخدمات.	×	العميل المصطحب هو الذي يكون بصحبته زوجته أو أبنائه أو أحد الأصدقاء أو المعارف. ✓

٤

* تصحيح الجزء الخامس مع الإجابة
السؤال السادس:

١٠
١٠

كتب نواف أحمد التقرير الآتي في يوم الاثنين ٢٦ نوفمبر ٢٠١٤، وذلك عن زيارته لشركة الاتحاد ومقابلته للمدير العام السيد حسن محمود:

قابلت السيد حسن محمود بتاريخ ٢٤ نوفمبر ٢٠١٤م، وقال لي أنه مستاء من طريقتنا في التعامل معهم. وقال أيضاً بغضب: استلمنا منكم بتاريخ ٨ نوفمبر ٢٠١٤م ١٠ طابعات ليزر ملونة من صنف (hp ٥١٢٤٠) وبموجب أمر تسليم رقم ٤٤٧، وباقى ٥ طابعات لم نستلمها حتى الآن. استلمنا أيضاً الطلبية الأخرى وهي أجهزة الحاسوب من صنف (DELL) وهي غير مطابقة للمواصفات المطلوبة. وقال لي أيضاً أنه لا يعلم ماذا أصاب معاملتنا، فقد كان يعتمد علينا دائماً لذلك يفكر في التعامل مع شركات أخرى.

المطلوب: إعادة صياغة التقرير السابق بالمواصفات المناسبة.

اسم العميل: شركة الاتحاد

تاريخ الزيارة: ٢٤ نوفمبر ٢٠١٤م

مقابلة السيد: حسن محمود (المدير العام)

الغرض من الزيارة:

عبر السيد حسن محمود عن استيائه من طريقتنا في التعامل معهم. وقال ايضاً بغضب أنه لا يعلم ماذا أصاب معاملتنا، فقد كان يعتمد علينا دائماً لذلك يفكر في التعامل مع شركات أخرى.

الصف (hp ٥١٢٤٠) طابعات ليزر ملونة

بموجب أمر تسليم رقم ٤٤٧، التأخير في تسليم الطلبية حيث باقي ٥ طابعات لم يتم تسليمها حتى الآن.

الصف (DELL) أجهزة الحاسوب
غير مطابقة للمواصفات المطلوبة.

التوصيات:

١. ارسال خطاب اعتذار للسيد حسن محمود - المدير العام.
٢. التحري عن سبب التأخير في تسليم الطلبية من الصف (hp ٥١٢٤٠).
٣. التحري عن سبب تسليم الطلبية من الصف (DELL) غير مطابقة للمواصفات المطلوبة.

يكتبه بذكر نفسي

نواف أحمد