

نماذج إجابة امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣ م

المسار : التجاري وتوحيد المسارات

اسم المقرر : فن البيع

الزمن : ساعتان

رمز المقرر: بيع ٣١١

(١٠ درجات)

السؤال الأول:

- تخرج محمد من جامعة البحرين بشهادة بكالوريوس إدارة أعمال وبدأ البحث عن وظيفة تناسب تخصصه، ولديه بعض الأسئلة يريد منك مساعدته في الإجابة عليها. والأسئلة هي كالاتي:

١	ما هي أهم الخطوات التي يقوم بها في البحث عن وظيفة في مجال تخصصه؟ (درجة ونصف)	<ul style="list-style-type: none"> • أدرس الشركات والمصانع التي تعمل في البلد. • اقرأ الإعلانات المبوبة في الجرائد والمجلات. • تدرب على إعداد طلب استخدام والسيرة الذاتية.
٢	ما المقصود بطلب الاستخدام؟ (درجة ونصف)	<ul style="list-style-type: none"> • خطاب يتضمن مقدمة موجزه عن الشخص وبيانات عن الخلفية الدراسية والخبرة العملية.
٣	ما هي اهم النواحي الشكلية والفنية التي تتوافر في طلب الاستخدام؟ (درجة)	<ul style="list-style-type: none"> • يطبع بعناية على الحاسب الآلي وخالي من الأخطاء الإملائية واللغوية. • يعرض بصدق كل البيانات الشخصية الهامة.
٤	بين أهم محتويات طلب الاستخدام؟ (٦ × ٠,٥ = ٣ درجات)	<ul style="list-style-type: none"> • عنوان المرسل. • عنوان المرسل إليه. • التاريخ والبلد. • التحية. • موضوع الرسالة. • الخاتمة.
٥	ما المقصود بالسيرة الذاتية؟ (درجة)	<ul style="list-style-type: none"> • يتضمن الخلفية الدراسية والخبرة العملية وبيانات تفصيلية لمقدم الطلب ويفضل ان تكون في ورقة واحدة.
٦	بين أهم محتويات السيرة الذاتية؟ (٤ × ٠,٥ = ٢ درجة)	<ul style="list-style-type: none"> • بيانات شخصية. • التعليم. • الخبرات. • أنشطة أخرى.

(١٠ درجات)

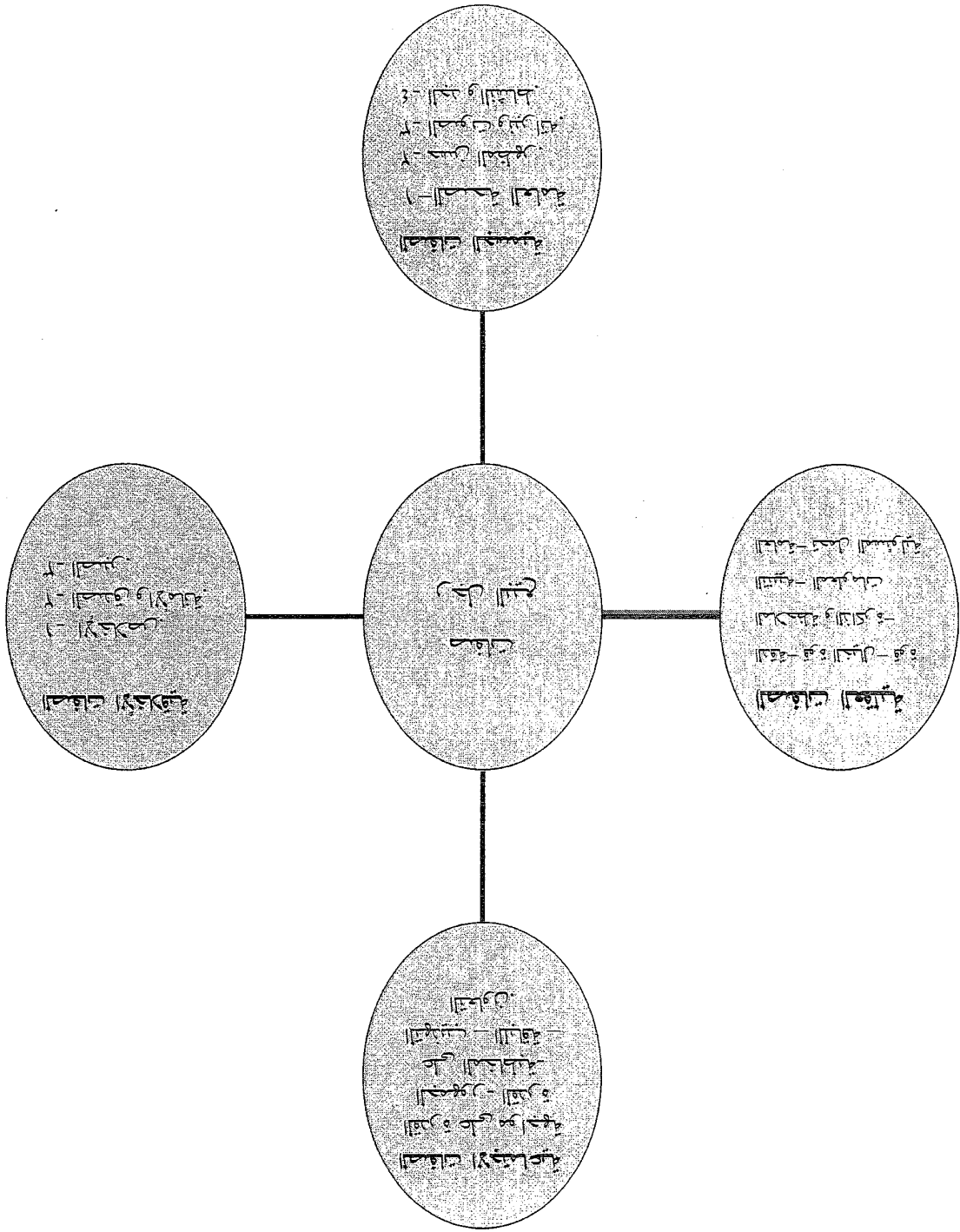
السؤال الثاني:

أ- أدرس الحالات الآتية بدقة، ثم بين نوع المكافأة التي يحصل عليها رجل البيع. (٤ درجات)

الرقم	الحالات	نوع المكافأة
١	حقق سامي صالح خلال شهر مارس مبيعات بمبلغ ٢٥٠٠ دينار، وكان راتبه يحسب على أساس ١٥% من حجم المبيعات.	<u>المرتب بالعمولة</u>
٢	حصل فؤاد حسن راتب ثابت لشهر مارس وقدره ٥٠٠ دينار، بالإضافة إلى ١٠% من حجم المبيعات.	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>
٣	جهان مندوبة مبيعات تعمل لدى الشركة الأهلية وتحصل على راتب شهري قدره ٣٠٠ دينار.	<u>المرتب الثابت</u>
٤	ما هي أفضل الطرق المفضلة لدى رجال البيع؟	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>

ب- ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة. (٦ درجات)

الرقم	العلامة	العبارات
١	×	من السهولة أن تضع بيانات بطاقات الائتمان في موقع غير مشفر.
٢	✓	يساعد الألبوم رجل البيع على تسويق بضاعته.
٣	✓	عند إجراء المقابلة الشخصية لطلب الوظيفة يجب أن تبين للمختبرين ثققتك بنفسك والاستعداد للعمل الجماعي.
٤	×	تعامل الشركة مع الشركة في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز B2C.
٥	×	للصوت المرتفع دور كبير في إقناع المشتري بشراء السلعة، وهذا ما يتحلى به رجل البيع.
٦	✓	رجال البيع المتخصصون هم من يقومون بتقديم السلع الجديدة في السوق، أو تنشيط البيع لسلعة موجودة فعلاً.



- ଧର୍ମ ସମ୍ପର୍କ ସୂଚୀ ବିଭାଗ ବିଭାଗ: (7 x 0.5 = 3 ବିଭାଗ)

ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ:

(3 ବିଭାଗ)

ନମ୍ବର (1) ଉପାଦାନ: (ଉପାଦାନର ସଂଖ୍ୟା ସମ୍ପର୍କରେ)

ପୃଷ୍ଠା (୧)

ଉପାଦାନର ବିଭାଗ ସଂଖ୍ୟା ୪

السؤال الرابع:

(٨ درجات)

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

(٨ = ١ × ٨ درجات)

التسلسل	الموقف	طريقة الرد على الاعتراض	شرح طريقة الاعتراض
١	اعترض محمد على رجل البيع وأخبره بأن هذه الساعة موديل العام السابق، فقال له رجل البيع: بالفعل هي موديل العام السابق ولكن عليها خصم ٢٥%.	طريقة الموازنة	هي أن تعترف بالاعتراض ولا تتكره، ثم تذكر بعد ذلك ميزة هامة في السلعة بشرط أن تفوق الميزة الاعتراض الذي ذكره العميل بحيث يصبح الاعتراض تافهًا لا قيمة له.
٢	قالت نجاة إلى رجل البيع أن شنطة اليد هذه تتمزق بسرعة، فرد عليها البائع هل تشرحي لي كيف تتمزق بسرعة وقد صنعت من أفخم أنواع الجلود.	طريقة الشرح العكسي	هي أن يطلب البائع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة، وهنا سيجد العميل أن الأمر صعب عليه، وأن الاعتراض الذي أبداه ضعيفًا ولا يستند إلى أسباب قوية.
٣	اعترض أحد العملاء على حجم هاتف جلاكسي نوت ٢ وقال إن حجمه كبير، فرد عليه البائع: بالفعل حجمه كبير حتى يساعد على القراءة بوضوح بالإضافة إلى المميزات الأخرى.	طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة	يقوم البائع الناجح بتحويل اعتراض العميل إلى ميزة، وليس عيبًا، وهذا إذا اقتنع العميل بأن ما يراه عيبًا في السلعة هو على العكس ميزة فسيقرر الشراء.
٤	تفحصت السيدة نور نوع من أنواع الماكياج وقالت للبائع إن هذه الماركة غير مشهورة، فرد البائع إنك لم تنتبهي إلى اسم الماركة جيدًا، إنها من أرقى الماركات في عالم الماكياج.	طريقة الإنكار المباشر	هي أن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح وبغير تردد ويجب أن يكون الرد في أسلوب مهذب رقيق.

(٨ درجات)

السؤال الخامس:

أ- حدد الخصائص (البحوث والدراسات التسويقية) من خلال الأمثلة الآتية في الجدول: (٥ درجات)

الأمثلة	الخصائص
الظروف المناخية - الطلب على المشروبات الساخنة في المناطق الباردة	<u>الخصائص الجغرافية</u>
التقسيم السكاني - نسبة المواليد والوفيات	<u>الخصائص الديموغرافية</u>
مكانة الأسرة بالنسبة للأسر الأخرى	<u>الخصائص الاجتماعية</u>
مستوى دخل الفرد - اختلاف أوجه النشاط الاقتصادي للمناطق	<u>الخصائص الاقتصادية</u>
حب الظهور - الانطواء - العادات الشرائية	<u>الخصائص الشخصية</u>

ب- من خلال دراستك لهرم ماسلو للحاجات، أكمل الهرم بما يتناسب مع الحاجات والمنتجات، وكذلك اذكر مثال واحد فقط للحاجات أو المنتجات بما يتناسب مع الحاجات الأساسية للهرم. ($٦ \times ٠,٥ = ٣$ درجات)

<u>اللوحات الفنية</u>	<u>الحاجة إلى الجمال</u>
<u>حب الاستطلاع</u>	<u>الحاجة إلى المعرفة</u>
<u>المكانة - الشهرة</u>	<u>الحاجة إلى الاحترام</u>
<u>الطموح - الإنجاز - التحدي</u>	<u>الحاجة لتحقيق الذات</u>
<u>استخدام حزام السلامة في السيارة</u>	<u>الحاجة إلى الأمن</u>
<u>الطعام - الماء - النوم - الدفء</u>	<u>الحاجات الفسيولوجية</u>

(١٠ درجات)

السؤال السادس:

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

أ- الشكل الأول: (٣ درجات)



١- حدد نوع العميل من خلال الموقف؟

العميل المعجب بنفسه.

٢- كيف يتعامل رجل البيع مع هذا العميل؟

تذكر للعميل أن بعض المشاهير يستخدم هذه السلع.

٣- ما الطريقة التي استخدمها رجل البيع مع العميل في عرض السلعة؟

طريقة العرض الاستعمالي للسلعة.

ب- الشكل الثاني: (٣ درجات)



١- حدد نوع العميل من خلال الموقف؟

العميل المدعي.

٢- كيف يتعامل رجل البيع مع هذا العميل؟
تعود نفسك على الصبر، ولا توضح له أن حديثه غير صحيح، وتبرهن له أن حديثه أو رأيه عن السلعة خطأ.

٣- ما الطريقة التي استخدمها رجل البيع مع العميل في عرض السلعة؟
طريقة العرض العملي لمزايا السلعة.

ج- الشكل الثالث: (٤ درجات)



١- حدد نوع العميل من خلال الموقف؟ (درجة)

العميل الذي لا يريد الشراء.

٢- كيف يتعامل رجل البيع مع هذا العميل؟ (درجة)

تجعل العميل يشعر بالحاجة إلى السلعة، وإثارة انتباهه إلى مميزات جديدة في السلعة.

٣- ما الطريقة التي اتبعها رجل البيع في إتمام عملية البيع؟ (نصف درجة)

طريقة لا توجد مقاعد للجلوس.

٤- اذكر نوافذ العرض في المحل التجاري؟ (درجة ونصف)

أ- النافذة ذات الخلفية الشفافة.

ب- نافذة ذات الخلفية المغلقة جزئياً.

ج- نافذة العرض المغلقة.

انتهت الإجابة