

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

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعتان

اسم المقرر : فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

(٥ درجات)

السؤال الأول:

- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة. (٥ = ١ × ٥ درجات)

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: (١٠ × ١ = ١٠ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	التقارير النوعية	هي تقارير أكثر تفصيلاً من التقارير الكمية، تشمل رأي رجل البيع في <u>عمل معين</u> .
٢	فن البيع	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
٣	التجارة الإلكترونية	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات <u>بوسائل إلكترونية</u> .
٤	القوى الخارجية	هي العوامل التي تؤلف البيئة الاجتماعية للفرد، وتشمل العمر والجنس <u>والديانة والحالة التعليمية والدخل والمنتجات ذاتها والعمل</u> .
٥	الإنترنت	يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
٦	<u>B2C</u>	نوع من أنواع التجارة الإلكترونية ويقدر حجمها بنسبة ١٥% من حجم التجارة الإلكترونية.
٧	<u>العميل المتردد</u>	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	<u>طريقة المرتب بالعمولة</u>	أحدى طرق مكافأة رجل البيع يحصل البائع على مرتبه على أساس حجم المبيعات.
٩	<u>البيع</u>	عملية تبادل بين البائع والمشتري، يتم على أثرها امتلاك المشتري للسلعة أو حصوله على الخدمة مقابل سداد ثمنها للبائع.
١٠	<u>نظام تبادل البيانات الإلكترونية EDI</u>	عبارة عن مجموعة من المراسلات الإلكترونية القياسية التي يتم تبادلها بين أجهزة الحاسب بدلاً من المعاملات بالطريقة التقليدية.

السؤال الثالث:

(٨ درجات)

- اقرأ المواقف الآتية بدقة، ثم اذكر طريقة الرد على الاعتراض التي تناسب المثال بالإضافة إلى شرحها.
(٨ × ١ = ٨ درجات)

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.	<u>طريقة الشرح العكسي</u>	<u>هي أن يطلب البائع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة، هنا سيجد أن الأمر صعب عليه، وأن الاعتراض الذي أبداه ضعيفاً.</u>
٢	اعترض أحد العملاء على ساعة اليد بأنها موديل العام السابق، فقال له البائع: بالفعل هي موديل العام السابق ولكن عليها خصم ٤%.	<u>طريقة الموازنة</u>	<u>هي أن تعترف بالاعتراض ولا تنكره، ثم تذكر ميزة بعد ذلك في السلعة، بشرط أن تفوق الميزة الاعتراض الذي ذكره العميل.</u>
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 موضحة هذا العام.	<u>طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة</u>	<u>يقوم البائع الناحج بتحويل اعتراض العميل إلى ميزة، وليس عيباً، وإذا اقتنع العميل فسيقرر الشراء.</u>
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.	<u>طريقة الإنكار غير المباشر أو طريقة نعم وكررت</u>	<u>وهي أن لا ينكر البائع الاعتراض، وإنما يقر به أولاً، ثم بعد ذلك يذكر فائدة أو ميزة أخرى للسلعة تفوق هذا الاعتراض.</u>

أ- أجب عن الآتي:

١- اذكر عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية؟ (يكتفي بذكر أربع نقاط) (٤ × ٠,٥ = ٢ درجة)

- توفير البضاعة المناسبة بسعر مناسب.
- توفير البضاعة للعميل حينما يريد.
- التنظيم الإداري المرن القادر على الانفتاح والتكيف مع التطورات التكنولوجية.
- البحث عن العملاء والاسترشاد بمؤشرات السوق للعمل على إرضائهم.
- توفير الدعم الفني واستخدام نظم المعلومات.

٢- ما هي شروط العرض الجيد؟ (٤ × ٠,٥ = ٢ درجة)

- الوضوح.
- الشمول.
- كسب ثقة العميل.
- استبعاد المنافسة.

ب- علل الآتي: (٣ × ١ = ٣ درجات)

١- اتفاق رجل البيع على موعد لمقابلة عميله.

حتى لا يبدد رجل البيع وقته في زيارة عميل قد يجده خارج البلاد أو مشغولاً لا يستطيع مقابلته إلا في أوقات معينة، فتحديد الموعد يجعل المقابلة سهلة، فالعميل يعلم اسم رجل البيع وشركته على الأقل.

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

بسبب وجود الكثير من العمليات التي لا تعتمد على التقديرات الفنية والاحتمالات منها التدريب ووجود أو عدم وجود كوادرات فنية مدربة على استخدام البرامج.

٣- تفضيل العميل لماركة أو لون معين.

بسبب تعود العميل على استخدام هذا النوع من السلع أو تلقي نصيحة من شخص يثق به حول سلعة معينة.

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

(١٠ × ٠,٥ = ٥ درجات)

م	العبارات	العلامة	تصحيحه الخطأ
١	أمن المعلومات والشبكات يعتبر مطلبًا ثانويًا للتجارة الإلكترونية.	×	مطلبًا أساسيًا
٢	تتضمن السيرة الذاتية الخلفية الدراسية والخبرة.	✓	
٣	رجل البيع الناجح هو الذي يتغاضى عن أسباب فشله.	×	يبحث عن أسباب فشله يعالج - يصحح
٤	الاعتراض أمر طبيعي ومفيد.	✓	
٥	التفصيل في إعداد التقرير يعطيه أهمية كبيرة لدى الإدارة.	×	الإيجاز أو الافتقار
٦	من الأفضل المبالغة في مظهر رجل البيع.	×	عدم المبالغة

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

(٨ × ١ = ٨ درجات)

نوع العميل:

العميل المصطحب.

كيفية التعامل معه:

يحتاج منك أن توجه اهتمامك إلى مرافقيه، لأن مرافقيه هم الذين لهم قرار الشراء.



نوع العميل:

العميل العنيف أو المستعجل.

كيفية التعامل معه:

حب أن تعامله بالتحفظ والمحاملة، ويفضل عدم مناقشته، وأن تخدمه بسرعة.



نوع العميل:

العميل المعجب بنفسه.

كيفية التعامل معه:

تكفي بشرح مزايا الأصناف المعروضة، وأن تتركه يختار

بنفسه ما يشاء، دون أن تحاول التأثير عليه، وتذكر له بعض

النجوم المشهورين.



نوع العميل:

العميل الصامت أو الخجول.

كيفية التعامل معه:

هو أن تتكلم بدل عنه، وتشرح لها مزايا السلعة وتجعله يمسكها

ويفحصها ويحريها إلى أن يقتنع بالشراء.



(٧ درجات)

السؤال السادس:

بعد قراءة تك لل تقرير 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.

(١٤ شرطية $\times ٠,٥ = ٧$ درجات)

اسم العميل: مؤسسة حاسم نبيع المستلزمات الزراعية. /

لمقابلة: السيد بشير عبدالله (مدير المشتريات). /

تاريخ المقابلة: ١٤ أبريل ٢٠١٤م. /

الغرض من المقابلة: عبر لنا العميل عن غضبه من طريقتنا في التعامل معه وهدد بالتعامل مع شركات منافسة في حالة تكرار التأخير. //

الصنف (E544) سماد يوريا: التأخر في تسليم الطلبة حيث كانوا قد تعاقبوا معنا بموجب أمر تسليم رقم ١١٥ بتاريخ ١ أبريل ٢٠١٤م على تسليم ٢٠ طن من سماد يوريا ولم يتم التسليم حتى يوم المقابلة. //

الصنف (A233) مقاصة قطع الشجر: تسلم مقاصة قطع الشجر بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم ٧٨٩. //

التوصيات:

يُنْفِي بِهَذِهِ تَوْصِيَاتِي

١- الإسراع في تسليم الصنف (E544). //

٢- التحري عن أسباب التأخير.

٣- استبدال الصنف (A233) بأخر مطابق للمواصفات المتفق عليها.

٤- إرسال رسالة اعتذار للعميل.

محمد سالم /