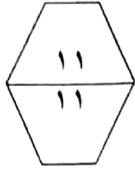


امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ م

المسار : توحيد المسارات
الزمن : ساعة ونصف ساعتان

اسم المقرر : فن البيع
رمز المقرر : بيع ٣١١



السؤال الأول:

" اختلف الخبراء في تعريفهم لمصطلح فن البيع اختلافا كبيرا، وهل البيع علم أم فن أم مهنة؟ "

١. اختر تعريفا مناسباً لفن البيع من التعريفات التي درستها في مقرر فن البيع.

..... القدرة على إقناع الناس على شراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها ٢ ص ٤

ص ٢٨

٢. ما هي الصفات العقلية التي يجب توافرها في رجل البيع؟

•الدقة ١

•اليقظة ١

•قوة الخيال ١

(قوة الملاحظة والذاكرة أو القدرة على الإلمام بالعمل أو تحمل المسؤولية)

٣. اذكر مهام رجل البيع. ص ٢٨

•تحقيق الأهداف البيعية ١

•تجميع المعلومات عن السوق ١

•القيام بالأنشطة الترويجية ١

(إعداد خطته البيعية أو إعداد التقارير)

٤. ما التغييرات التي ستحدثها التجارة الإلكترونية على رجل البيع في الشركات الحالية من وجهة نظرك؟

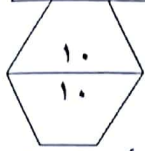
ص ٢٠

•اختفاء وظيفة رجل البيع التقليدي ١

•قلة عدد رجال البيع (الموظفين) ١

•تداخل أدوار الموردين والمصنعين والبائعين. ١

السؤال الثاني:



أ) وضع رجل البيع سمير ماهر خطة عمل لزيارة عملائه في منطقة البيع خلال يوم الأحد الموافق ٢٩-١٠-٢٠١٧م، وقد قرر زيارة الشركة العربية لقطع الغيار الساعة ٨:٠٠ صباحا لمقابلة مسئول الشراء السيد/يوسف عادل ويتوقع من الزيارة زيادة المبيعات، وفي تمام الساعة ١٠,١٥ صباحا سيزور مسئول الشراء في مؤسسة الفخامة السيد/ مبارك سلطان، ويتوقع من هذه الزيارة قبول عرض المنتجات الجديدة، كما حجز موعدا لمقابلة السيدة/ هدى جاسم مسئولة قسم الشراء في شركة التضامن وذلك في تمام الساعة ١,٠٠ ظهرا، ويتوقع ان توافق على أسعار المنتج الجديد.

المطلوب: استكمل جدول "خطة العمل اليومية" التي اعدتها رجل البيع سمير ماهر.

| خطة عمل يوم: الأحد | | | |
|-----------------------------------|------------------------|---------------------------------|--|
| البائع:.....سمير ماهر 1/2 | المنطقة:.....البيع 1/2 | تاريخ الزيارة : ٢٩/١٠/٢٠١٧م 1/2 | |
| العملاء المقرر زيارتهم | الساعة | المسئول عن الشراء | النتائج المتوقعة |
| الشركة العربية لقطع الغيار 1/2 | ٨,٠٠ 1/2 | يوسف عادل 1/2 | زيادة المبيعات 1/2 |
| مؤسسة الفخامة 1/2 | ١٠,١٥ 1/2 | مبارك سلطان 1/2 | عرض المنتجات الجديدة 1/2 |
| شركة التضامن | ١,٠٠ 1/2 | هدى جاسم 1/2 | المؤفقة على أسعار المنتج الجديد 1/2 |

ب) قارن بين التقارير الكمية والتقارير النوعية التي يقدمها رجل البيع إلى شركته.

| التقارير النوعية | التقارير الكمية |
|--|--|
| اكثر تفصيلا وتشمل رأي رجل البيع في عميل معين. 1 1/2 | تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجال البيع والتعرف على نقاط الضعف في منطقة بيع معينة. 1 1/2 |

السؤال الثالث:

(أ) صنف نوع رجال البيع حسب البيان الآتي:

| م | البيان | تصنيف نوع رجل البيع |
|---|---|--------------------------|
| ١ | تقديم السلع الجيدة في السوق، وتنشيط البيع لسلعة موجودة كما يتعاملون عادة مع تجار التجزئة. | المختصون $1\frac{1}{2}$ |
| ٢ | هم الذين يقومون ببيع السلعة فعلا إلى العملاء. | الرئيسيون $1\frac{1}{2}$ |
| ٣ | يساعدون رجال البيع الرئيسيين في القيام بأعمالهم ويتصلون بالعملاء للحصول على معلومات عن رضاهم. | المساعدون $1\frac{1}{2}$ |
| ٤ | يدرسون احتياجات العميل من الناحية الفنية ويقدمون المساعدة لرجل البيع الرئيسي لإتمام الصفقة. | الفنيون $1\frac{1}{2}$ |

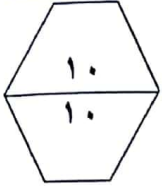
(ب) حدد نوع دوافع القوى الخارجية التي تدفع الأفراد للشراء في الحالات الآتية:

| م | دافع القوى الخارجية للعملاء | الحالة |
|---|-----------------------------|--|
| ١ | الطبقة الاجتماعية ١ | أبناء الطبقات العليا يقتنون السلع التي ترمز لأوضاعهم في المجتمع، والطبقات الفقيرة يطلبون السلع المناسبة لدخولهم. |
| ٢ | الجماعة والأسرة ١ | أن الوسط الذي يحتك به الأفراد كالأصدقاء والزملاء في العمل والجيران والأسرة تؤثر في سلوك وأنواق الفرد. |
| ٣ | الدين والثقافة ١ | يفرضان على الفرد رقابة على تصرفاته وميوله فالشخص المسلم يختلف في ميوله إزاء منفعة معينة عن غير المسلم. |

(ج) علل : تعتبر "طريقة المرتب الثابت والعمولة معا" من أفضل طرق مكافأة رجال البيع . ص ٢٨

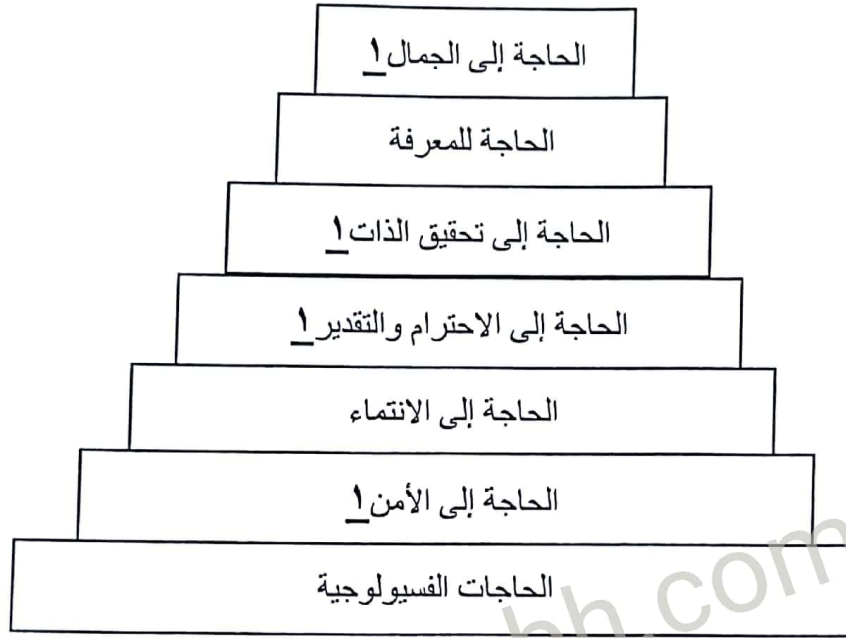
..... تضمن الحد الأدنى من الدخل أو زيادة المبيعات أو تجميع بين الحصول على الراتب و نسبة

من عمولة البيع ١



السؤال الرابع:

(أ) اكمل التدرج الهرمي لماسلو للحاجات الإنسانية :

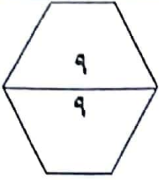


التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية

(ب) "خلال عمالك كرجل بيع في متجر لبيع الملابس، دخل رجل برفقة زوجته وأحد أصدقائه، وعرضت عليه بدلة رجالية ولم يبد رأيا بالرفض أو القبول أو الأعجاب، ويتلفت إلى مرافقيه قائلا: ما رأيكم؟"

١. ما نوع هذا العميل؟
المصطحب ٢
٢. ما هي طبيعته؟
لا رأي له ٢
٣. ماذا يحتاج منك كرجل بيع؟
توجه اهتمامك لمرافقيه ٢
- في حالة أخطأ الطالب في نوع العميل، يجب
خطأ، ويعطى درجة اتم (٤) و (٣) من
أن تكون الاجابات صحيحة حسب نموذج
العمل الذي قام باختياره .

السؤال الخامس:



(أ) اختر طريقة الرد المناسبة على اعتراضات العملاء للحالات الآتية:

| م | الحالة | طريقة الرد |
|---|---|---|
| ١ | اعترض العميل بأن موديل جهاز الكمبيوتر من السنة الماضية، فرد عليه رجل البيع قائلا: ولكن عليه خصم بنسبة ٣٠%. | الموازنة $1\frac{1}{2}$ |
| ٢ | طلب رجل البيع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة. | الشرح العكسي $1\frac{1}{2}$ |
| ٣ | اعترض العميل على أن سعر أحد الأحذية غالي جدا، فقال البائع: نعم هو غالي، ولكن مصنوع من الجلد الطبيعي المعمر. | الشرح العكسي $1\frac{1}{2}$ أو نعم $1\frac{1}{2}$ طريقة نعم |

(ب) لكي يكون رجل البيع متحدثا فعلا خلال عرض بيع السلعة أو الخدمة على العميل، هناك العديد من المهارات التي ينبغي على رجل البيع الإلمام بها لكي يدير الحديث البيعي بنجاح، وهي:

- حافظ على ابتسامتك
- حافظ على هدوء اعصابك $1\frac{1}{2}$
- كن صادقا في حديثك $1\frac{1}{2}$
- لا تقاطع العميل عندما يتحدث $1\frac{1}{2}$
- أنصت لتعليقات العميل $1\frac{1}{2}$

(ج) باعتبارك "رجل بيع سيارات"، ما أهم المعدات التي تناسب أن تستخدمها في أداء عملك؟

- النموذج $1\frac{1}{2}$
- حقائب البيع $1\frac{1}{2}$
- الألبوم $1\frac{1}{2}$
- الرسوم التخطيطية والبيانية $1\frac{1}{2}$
- الأفلام والصور $1\frac{1}{2}$

انتهت الإجابة