

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

النموذج الأول

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان منتصف الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام 2018/2017 م

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع 311

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعة واحدة

نموذج الإجابة

كل شرطة بنصف درجة، وتراعى الإجابات الصحيحة الأخرى للأسئلة المقالية فقط.

السؤال الأول:

أ- ضع المصطلح المناسب لكل من التعريف أو المفهوم الآتي:

م	المصطلح	التعريف أو المفهوم
1	فن البيع/	اختلف الخبراء في تعريفه فمنهم من عرفه بأنه العلم الذي يثير رغبة العميل في الحصول على البضاعة، وآخرون بأنه فن إقناع الناس بالشراء.
2	الموضوعية /	من عناصر التقرير الجيد تجنب العموميات، والالتزام بالحقائق.
3	الصفات الاجتماعية/	من صفات تصنيف رجل البيع والتي تشمل اللباقة والتهديب والتعاون والقدرة على مواجهة الجمهور.
4	التجارة الإلكترونية/	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.

ب- اذكر نقطة واحد فقط لكل مما يأتي:

أنواع تقارير رجال البيع الكمية.	خطة العمل اليومية - التقرير اليومي للزيارات - التقرير الأسبوعي الموجز - التقارير الشهرية - الفصلية أو النصف سنوية /
أنشطة ترويجية تعزز المنشأة في السوق.	هدايا تذكارية- عينات - إعلانات داخلية- تسهيلات ( عروض خاصة)- خدمات خاصة - نوافذ عرض مشوقة/
عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية.	بضاعة جيدة بسعر مناسب - توفير البضاعة للعميل حيث ما يريد- التنظيم الإداري المرن-توافر الدعم الفني .../
الخصائص التي تشملها بحوث التسويق.	الجغرافية-الديموغرافية-الاجتماعية-الاقتصادية-الشخصية/

ج- ماهي التغييرات التي ستحدثها التجارة الإلكترونية في الشركات الحالية؟ ص 20

- اختفاء وظيفة رجل البيع التقليدي./
- تداخل الأدوار بين الموردين والمصنعين والبائعين./

## السؤال الثاني:

5

5

ضع علامة (√) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة، مع تصحيح العبارة الخاطئة فقط:

العبارة	العلامة	التصحيح
يمثل مقدمو خدمات الدفع العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.	/x	الإنترنت/
من الصفات العقلية لرجل البيع اليقظة	//√	
من مراحل تنفيذ صفقات التجارة الإلكترونية النقود الورقية	/x	النقود الإلكترونية/
من الصفات الأخلاقية لرجل البيع المثابرة والنشاط.	/x	الإخلاص - الصدق والأمانة - الصبر/
من المقومات الأساسية لنجاح رجل البيع تفهمه لطبيعة وأهداف وظيفته.	//√	

## السؤال الثالث:

5

5

أ- قارن بين معنى كل من (B2C) و (B2B) مدلا على ذلك بمثال لكل منهما:

وجه المقارنة	B2C	B2B
المعنى	تجارة الشركة أو الاعمال التجارية مع المستهلك//	تجارة الشركة مع الشركة أو الاعمال التجارية مع الأعمال التجارية//
مثال	طلب أحد المستهلكين ساعة يد من احدى الشركات عبر الإنترنت./	طلبت شركة محلية بضاعة من شركة أخرى عبر الإنترنت./

ب- علل الآتي:

- 1- من مهام رجل البيع تجميع معلومات عن العملاء.  
التعرف على أنواع العملاء او سلوكهم او انواقهم وشكواهم - المحافظة على العملاء او إضافة عملاء جدد - زيادة المبيعات... الخ.//
- 2- عدم وضع بطاقات الائتمان في موقع غير مشفر.  
حتى لا يقع بين أيدي المتلصصين (الهاكرز).//

في 30 أكتوبر 2017م قام السيد محمد صالح مندوب معرض سيارات الريادة بزيارة السيد ماجد سلمان المدير العام لشركة النور لتأجير السيارات بالمنامة.

وقد ذكر السيد ماجد سلمان أنه غاضب جدًا بسبب تأخر تسليم طلبية السيارات الخصوصية C2000 المتفق عليها أكثر من أسبوع، كما أن السيارات المخصصة للشحن C3000 غير مطابقة للألوان المطلوبة، فضلا عن ارتفاع سعر الباصات C4800 وانخفاض مستوى الخدمات في الآونة الأخيرة، ويتوقع إلغاء جميع الطلبات.

المطلوب : كتابة التقرير الجيد الذي سيرفعه السيد محمد صالح عن هذه الزيارة للإدارة المعنية.

العميل:..... شركة النور لتأجير السيارات /

تاريخ الزيارة:..... 30 أكتوبر 2017م /

مقابلة السيد:..... ماجد سلمان أو ( المدير العام لشركة النور لتأجير السيارات ) /

الغرض من الزيارة:

..... غضب السيد ماجد من تعاملتنا وتوقع إلغاء جميع الطلبات أو عدم التعامل معنا. /

.....  
.....

الأصناف:

\*تأخر تسليم طلبية السيارات الخصوصية C2000 /

\*السيارات المخصصة للشحن C3000 غير مطابقة للألوان المطلوبة/

\*ارتفاع سعر الباصات C2800/

التوصيات: ( يكتفى بتوصيتين )

الإسراع في توصيل السيارات. /

التحري عن أسباب التأخر في توصيل السيارات. /

تلبية احتياجات الشركة بالألوان المطلوبة وبسرعة.

إرسال خطاب اعتذار للسيد ماجد سلمان.

/محمد صالح

انتهت الإجابة