

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: فن البيع

الزمن: ساعتان

رمز المقر: بيع ٣١١

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية، مع مراعاة الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة.

(٥ درجات)

السؤال الأول:

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

١- من أنواع العملاء، يريد شراء سيارة، ولكنه لا يعرف أي نوع يريد من السيارات، ولا يستقر على رأي محدد:

أ	العميل المستعجل.	ج	العميل المتردد.
ب	العميل المصطحب.	د	العميل المعجب بنفسه.

٢- هم الذين يقومون ببيع السلعة فعلاً إلى العملاء:

أ	رجال البيع المتخصصون.	ج	رجال البيع المساعدون.
ب	رجال البيع الرئيسيون.	د	رجال البيع الفنيون.

٣- من أنواع التجارة الإلكترونية، تمثل حوالي ٨٥% من حجم التجارة الإلكترونية:

أ	B2B.	ج	G2B.
ب	C2C.	د	G2G.

٤- من أنواع نوافذ العرض تسمح بدخول الضوء الطبيعي داخل المتجر واشترائه مع الضوء الصناعي، بحيث يغير من لون السلعة:

أ	نافذة العرض المغلقة.	ج	النافذة ذات الخلفية الشفافة.
ب	النافذة المغلقة جزئياً.	د	لا شيء مما ذكر.

٥- وتسمى أحياناً بطريقة نعم.. ولكن، وفيها لا ينكر البائع الاعتراض، وإنما يقر به أولاً، ثم بعد ذلك يذكر فائدة أو ميزة أخرى للسلعة تفوق هذا الاعتراض.

أ	طريقة الإنكار المباشر.	ج	طريقة الشرح العكسي.
ب	طريقة الإنكار غير المباشر.	د	طريقة الموازنة.

(١٢ درجة)

السؤال الثاني:

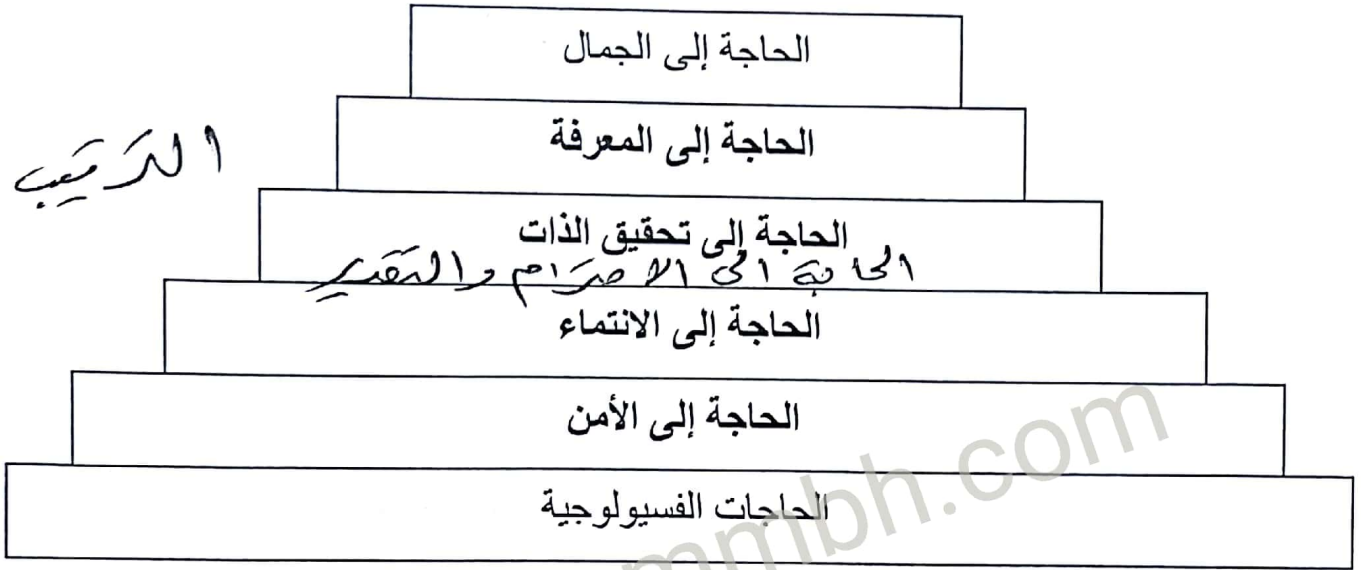
أ- أكتب المصطلح المناسب إلى الآتي: (٨ × ١ = ٨ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	<u>الاعتراض</u>	هو كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
٢	<u>البيع الابتكاري</u>	البحث عن العملاء والتعرف على احتياجاتهم وتعريفهم بهذه الاحتياجات وإشباعها.
٣	<u>التجارة الإلكترونية</u>	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.
٤	<u>الألبوم</u>	الكتيب الذي يحتوي على مجموعة من الصور والرسوم التي تبين خصائص السلعة.
٥	<u>فن البيع</u>	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
٦	<u>القوى الخارجية</u>	العوامل التي تؤلف البيئة الاجتماعية للفرد.
٧	<u>الإنترنت</u>	يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
٨	<u>التسويق</u>	إشباع حاجات ورغبات المشترين من خلال عملية التبادل.

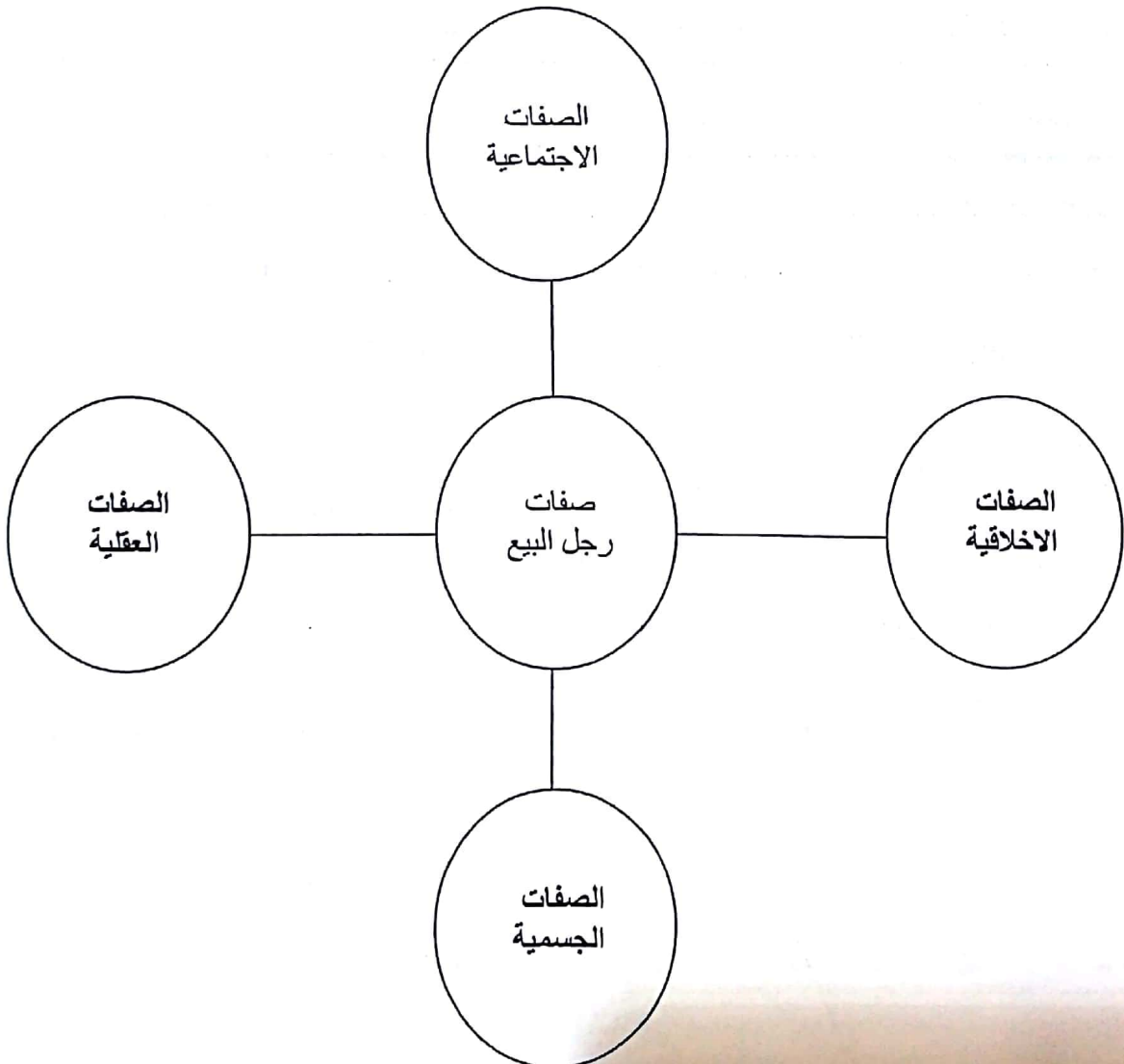
ب- اقرأ الحالات الآتية بدقة، ثم اذكر نوع المكافأة التي يحصل عليها رجل البيع. (٤ × ١ = ٤ درجات)

الرقم	الحالات	نوع المكافأة
١	اتفقت الشركة مع ياسر أحمد على راتب شهري وقدره ٦٠٠ دينار، بالإضافة إلى ١٥% من حجم المبيعات.	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>
٢	حقق محمد عبدالله خلال شهر ديسمبر مبيعات بمبلغ ٥٠٠٠ دينار، وكان راتبه يحسب على أساس ٢٠% من حجم المبيعات.	<u>المرتب بالعمولة</u>
٣	وقعت شركة التضامن التجارية العقد مع مندوبة المبيعات أسماء فاضل براتب شهري وقده ٨٠٠ دينار.	<u>المرتب الثابت</u>
٤	ما هي أفضل الطرق المفضلة لدى رجال البيع؟	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>

أ- أكمل التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو: ($4 \times 1,5 = 6$ درجات)



ب- أكمل المخطط الآتي لصفات رجل البيع: ($3 \times 1 = 3$ درجات)



أ- ضع علامة (✓) أو علامة (×) أمام العبارات الآتية، مع تصحيح العبارة الخاطئة.
(٧ × ١ = ٧ درجات)

الرقم	العبارات	العلامة	تصحيح الخطأ
١	تستطيع أن تتصح زميلك أن يضع بيانات بطاقته الائتمانية في موقع غير مشفر.	×	من موقع آحفي حتى لا يصل إليها الهاكرز
٢	تعتبر التقارير الكمية أكثر تفصيلاً من التقارير الوصفية.	×	التقارير الوصفية
٣	طريقة الموازنة هي أن تعترف بالاعتراض ولا تنكره، ثم تذكر ميزه هامة في السلعة المعروضة.	✓	
٤	بصفتك بائعاً إذا كذبت على عملائك، فإنك تفقد ثقتهم فيك وفي متجرك.	✓	
٥	المبالغ في مظهر رجل البيع له نتائج سلبية.	✓	

ب- بصفتك رجل بيع ناجح، حدد نوع العميل وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية: (٦ درجات)

الرقم	المواقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
١	ذهب حسام إلى محلات بيع الأجهزة الكهربائية، وقال للبائع هل تستطيع أن تعطيني ماكينة الحلاقة ماركة جيباس بسرعة، ليس لدي وقت.	العميل المستعجل /	عليك أن تخدمه بسرعة وعناية، لأن أي تأخير يزعجه ويضايقه، وقد يؤدي إلى تركه المحل دون شراء. //
٢	ذهبت ابتسام إلى محلات بيع الشنط، وقالت للبائع كيف تعرض علي هذا النوع من الشنط، أنا لا أستخدم إلا ماركة Chanel	العميل المعجب / بنفسه	تشرح له الأصناف المعروضة، وأن تتركه يختار بنفسه، وتذكر له بعض المشهورين من نجوم السينما والرياضة. //

ج- علل الآتي:

١- أهمية وضع الأسعار على السلع. (درجة)

لمنع الحرج عن المشتري من أن يكون المعروض غالي الثمن ولا يستطيع اقتنائه، بسبب دخله المحدود. أو أن يكون السعر مناسباً فلا يتردد في اقتنائه.

٢- ضرورة تعريب المواقع العربية على شبكة الإنترنت. (درجة)

ليتسنى للجمهور العربي استخدام الشبكة على نطاق واسع.

السؤال الخامس:

(٩ درجات)

كتب سعيد جمعة التقرير الآتي عن زيارته لعميله السيد نواف عبدالرزاق مدير قسم المشتريات بشركة الريادة لبيع الأجهزة الإلكترونية.

تاريخ الزيارة: ٢٠ أبريل ٢٠١٧م.

قال السيد نواف عبدالرزاق إنه مستاء من طريقة تعاملنا معهم، وهدد بالتعامل مع شركات أخرى في حال استمرار سوء معاملتنا معهم، وعبر عن شدة غضبه من التأخير في تسليم شحنة التلفزيونات اليابانية ماركة توشيبا ٥٠ بوصة صنف (TV٣٣)، حيث أنهم قد تعاقدوا معنا على تسليم ٥٠ تلفزيون بموجب أمر تسليم رقم ١٨ بتاريخ ٥ فبراير ٢٠١٧م، ولكن لم يتم التسليم إلا في تاريخ ١٥ يونيو ٢٠١٧م.

كذلك بالنسبة لطلبية ٤٠ مكواة بخار ماركة فيلبس صنف رقم (PH٣٥)، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم ٢٠.

المطلوب:

إعادة صياغة التقرير السابق بالشكل المناسب.

اسم العميل: شركة الريادة لبيع الأجهزة الإلكترونية /

تاريخ الزيارة: ٢٠ أبريل ٢٠١٧ م. /

مقابلة السيد / نواف عبدالرزاق - مدير قسم المشتريات /

الغرض من الزيارة: ///

عبر لنا العميل عن استياءه من طريقة تعاملنا وهدد بالتعامل مع شركات أخرى في حال استمرار سوء معاملتنا معهم.

تلفزيون ماركة توشيبا ٦٠ بوصة صنف (TV٣٣): ///

التأخير في تسليم الطلبية، حيث تم الاتفاق معهم بموجب أمر تسليم رقم ١٨ بتاريخ ٥ فبراير ٢٠١٧ م، ولكن لم يتم التسليم إلا في ١٥ يونيو ٢٠١٧ م.

مكواة بخار ماركة فيلبس صنف رقم (PH٣٥): ///

بالنسبة لطلبية ٤٠ مكواة بخار، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم ٢٠.

التوصيات: ///

- ❖ التحري عن أسباب التأخير لطلبية التلفزيونات ماركة توشيبا ٦٠ بوصة.
- ❖ تسليم ٤٠ مكواة بخار بالمواصفات المطلوبة.
- ❖ إرسال رسالة اعتذار للعميل.

سعيد جمعة /

انتهت الإجابة