



امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018 م

المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعتان

قَبيل الدواب المنطِقِيَة الصَّويَة

النصرى

اسم المقرر : فن البيع

رمز المقرر : بيع ٣١١

السؤال الأول:

"إن جذور التجارة الإلكترونية ترجع إلى أكثر من عشرين سنة"

١. عرف التجارة الإلكترونية.

..... مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية ٢

٢. اكتب ثلاثة أنواع للتجارة الإلكترونية مع رموزها. ص ١٢

• ..... الشركة مع الشركة 1/2 رمزها: ... 1/2 B2B

• ..... المستهلك مع المستهلك 1/2 رمزها: ... 1/2 C2C

• ..... الحكومة مع الحكومة 1/2 رمزها: ... 1/2 G2G

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

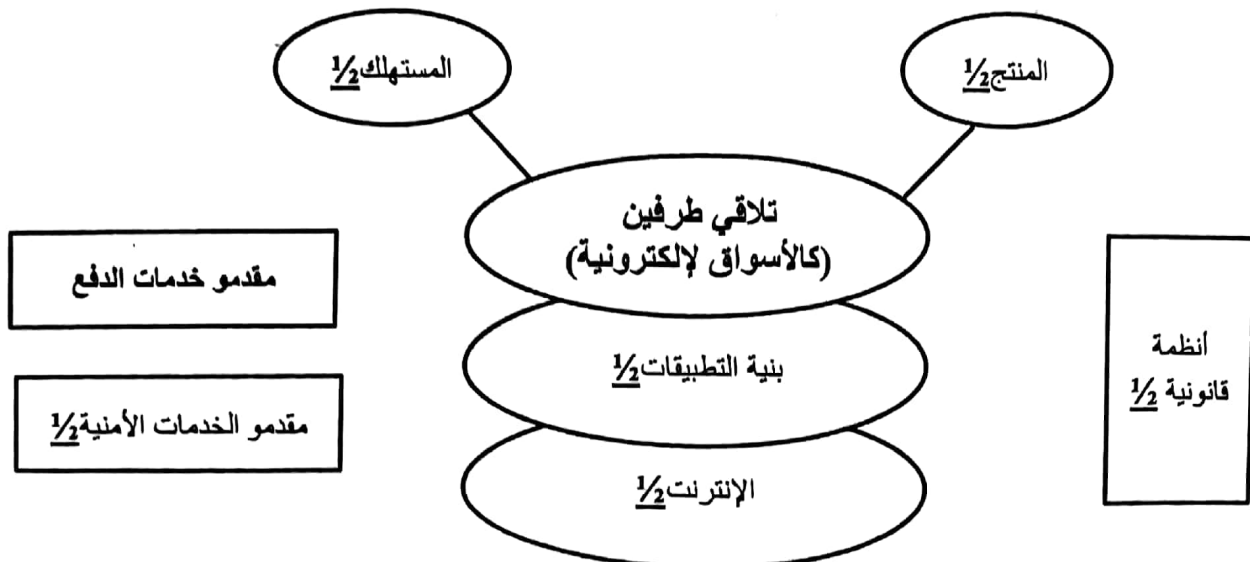
ص ٢٠

• ..... اختفاء وظيفة رجل البيع التقليدي ١

• ..... قلة عدد الرجال البيع (الموظفين) ١

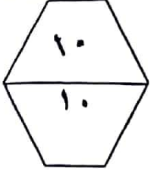
• ..... تداخل أدوار الموردين والمصنعين والبائعين. ١

٤. أكمل مكونات التجارة الإلكترونية على الشكل الآتي:



**السؤال الثاني:**

(أ) استكمل التقرير الذي قدمه رجل البيع عمر طارق إلى شركته، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:



**العميل :** مفروشات الفخامة الحديثة – مدينة حمد.  
مقابلة السيد/ وليد عبدالله ( مدير المشتريات).  
تاريخ الزيارة : ١٥ سبتمبر ٢٠١٧م.  
عبر المدير عن غضبه بسبب الإخفاقات المتلاحقة في تعاملاتنا خلال الفترة الماضية  
مهددا لعدم التعامل معنا في المستقبل.  
الصنف خشب قياس ٣\*٢\*١٢ : تأخر التسليم لمدة أسبوع.  
الصنف خشب قياس ٤\*٢\*١٥ : استلموا خشب صيني بدلا من الماليزي.  
التوصيات: اقترح القيام بالأعمال الآتية:  
• إرسال خطاب اعتذار. ١  
• التحري عن سبب تأخير تسليم صنف خشب قياس ٣\*٢\*١٢. ١  
عمر طارق ١

١- ما نوع التقرير الذي أعده رجل البيع السيد عمر طارق؟ .....نوعي أو وصفي ١

٢- اذكر عناصر التقرير الجيد التي احتواها هذا التقرير. ص ٤٢

• .....الموضوعية ١

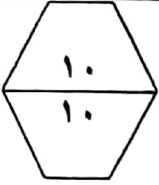
• .....تجنب العبارات العامة ١

• ..... الإيجاز ١

ب) ما الفرق بين كل من البيع والتسويق. ص ١٠٤

| التسويق   | البيع   |
|---|---|
| إشباع حاجات ورغبات المشتريين من خلال عملية التبادل.<br><u>١ 1/2</u> | علمية تبادل بين البائع والمشتري، ويمتلك المشتري السلعة مقابل سداد ثمنها للبائع.<br><u>١ 1/2</u> |

السؤال الثالث:



أ) صنف صفات رجل البيع حسب البيان التالي:

| م | البيان   | تصنيف صفات رجل البيع    |
|---|--|-------------------------|
| ١ | يتصف رجل البيع بالصدق والأمانة والصبر عند التعامل مع العملاء.      | أخلاقية $1\frac{1}{2}$  |
| ٢ | يتمتع رجل البيع بصحة جيدة وصوت ونبرات واضحة عند التحدث مع العملاء. | جسمية $1\frac{1}{2}$    |
| ٣ | قدرة رجل البيع على مواجهة الجمهور والتخاطب معهم بلباقة.            | اجتماعية $1\frac{1}{2}$ |
| ٤ | يمتاز رجل البيع بدقة وقوة ملاحظة العملاء.                          | عقلية $1\frac{1}{2}$    |

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

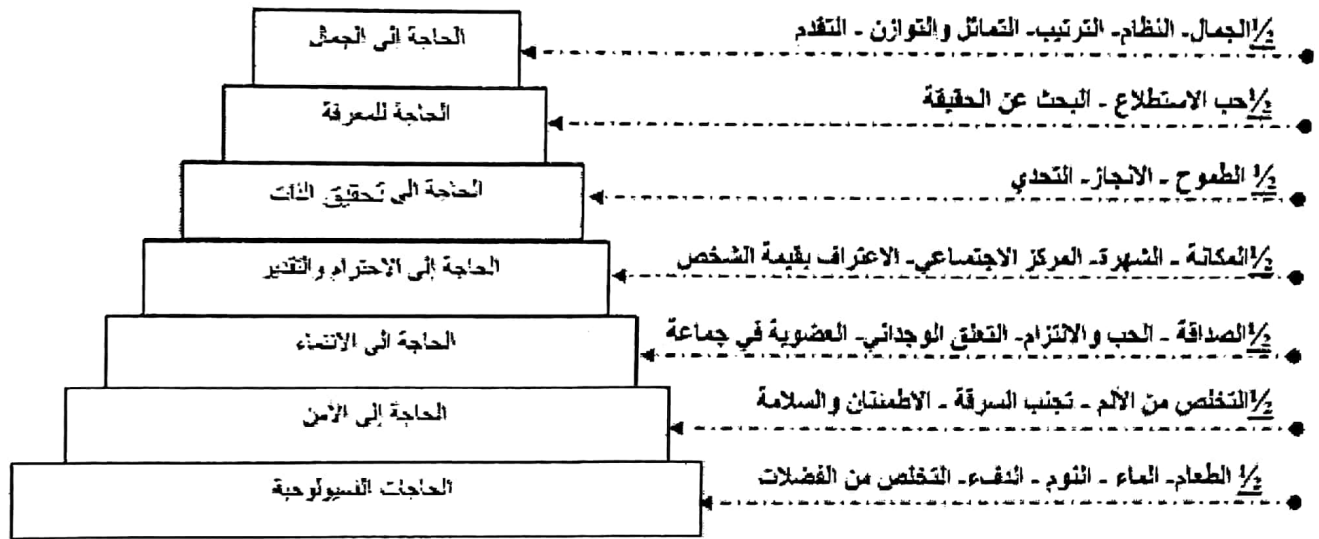
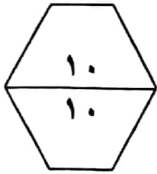
| م | دافع القوى الداخلية للعملاء | الحالة   |
|---|-----------------------------|--|
| ١ | المنطقية ١                  | المفاضلة والاختيار بين السلع من حيث التوفير والمتانة والجودة.  |
| ٢ | العاطفية ١                  | الشعور بالرضا والاستقرار النفسي عند تقليد ملابس نجوم السينما.  |
| ٣ | التعامل أو الزبانة ١        | العلاقة بين رجل البيع والعملاء من ثقة واحترام، والحصول على خدمات كثيرة إضافة إلى تنوع المنتجات وتوافر الماركات العالمية. |

ج) علل: التدريب المستمر ضرورة ملحة لرجل البيع.

ليتعرفوا على أحدث أساليب فن البيع أو تنمية مهارات رجال البيع ورفع كفاءتهم. ١

السؤال الرابع:

( أ ) اكتب مثلا واحدا لكل حاجة من الحاجات الإنسانية وفقا للتدرج الهرمي لماسلو:



التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية

( ب ) "خلال عمالك كرجل بيع في متجر لبيع الهواتف النقالة، دخل رجل يرغب في شراء هاتف نقال، ولكنه

لا يعرف على وجه التحديد أي نوع يريد من الهواتف، ولم يستقر على رأي محدد" ص ٨٠

١. ما نوع هذا العميل؟

المتردد  $1\frac{1}{2}$  ← يراعي الخطأ المرتب

٢. ما هي طبيعته؟

- .... لا يقتنع بسهولة ١
- .... لا يهتم أو يركز على الهدف أو يهتم بالشكليات ١
- .... يطالب بالأدلة ١

٣. ماذا يحتاج منك كرجل بيع؟

ان تتريه من السلعة الواحدة أنواع محدودة مع شرح المزايا . ٢

السؤال الخامس:

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

| م | الحالة   | طريقة الرد                            |
|---|--|---------------------------------------|
| ١ | أعجب العميل بالبطانية واعترض بانها خفيفة، فقال رجل البيع لهذا السبب هي بطانية ممتازة لأن المطلوب التدفئة وليس الوزن.   | تحويل الاعتراض إلى ميزة $\frac{1}{2}$ |
| ٢ | اعترضت العميلة في شك وريب على الضمان المقدم من محل بيع الأدوات الإلكترونية لأن المحلات لا تحافظ على وعودها، فرد البائع قائلاً: ولكن محلنا يحافظ دائماً على كلمته، وهذه السبب في شهرته. | الأنكار المباشر $\frac{1}{2}$         |
| ٣ | اعترض العميل على مزايا جهاز التبريد، فطلب البائع من العميل أن يشرح له اعتراضه على جهاز التبريد.  | الشرح العكسي $\frac{1}{2}$            |

(ب) ما شروط العرض الجيد للسلع والخدمات على العملاء؟ ص ١٢٠

- الوضوح  $\frac{1}{2}$  ~~التي~~ النقطة الأولى درجة ~~الباقي نصف ونصف~~
- الشمول  $\frac{1}{2}$
- كسب ثقة العميل  $\frac{1}{2}$

(ج) تمر عملية البيع بعدة مراحل، اذكرها.

- الدراسة التمهيديّة ( ما قبل الاتصال التمهيدي )  $\frac{1}{2}$
- مرحلة الاتصال التمهيدي  $\frac{1}{2}$
- مرحلة العرض ومواجهة الاعتراضات  $\frac{1}{2}$
- مرحلة إبرام الصفقة ( قرار الشراء )  $\frac{1}{2}$
- مرحلة المتابعة  $\frac{1}{2}$

انتهت الإجابة