

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

الإجابة النموذجية



المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعتان

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

(١٠ درجات)

السؤال الأول:

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (١٠ = ١ × ١٠ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	التقارير الكمية	من هذه التقارير تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع مع جهود ونتائج بائع آخر! وعرفه نكاً لـ <u>المنفعة</u> و <u>العوة</u> في <u>فلسفة</u> <u>البيع</u>
٢	<u>العميل المعجب بنفسه</u>	يعتقد أن ما يطلبه أو الذي يسأل عنه هو الشيء الوحيد في السوق، فلا تعجبه خدمة أو سلعة إلا إذا كانت ماركة مشهورة.
٣	رجال البيع الرئيسيون	هم الذي يقومون ببيع السلعة فعلاً إلى العملاء
٤	<u>التجارة الإلكترونية</u>	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.
٥	الاعتراض	هو كل ما يبذله العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
٦	<u>التسويق</u>	إشباع حاجات ورغبات المشتريين من خلال عملية التبادل.
٧	التقارير الشهرية	هي تقارير إضافية قد تطلبها الإدارة لتقييم عمل رجل البيع، أو لحمل رجل البيع على تقييم نفسه.
٨	<u>الإنترنت</u>	يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
٩	فن البيع	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
١٠	<u>البيع الابتكاري</u>	يختص بالبحث عن العملاء والتعرف على احتياجاتهم وتعريفهم بهذه الاحتياجات وإشباعها عن طريق تحفيزهم على شراء المنتجات والتعامل مع المشروع.

السؤال الثاني:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٨ × ١ = ٨ درجات)

١- من أنواع معدات رجل البيع، تستخدم في حالة صعوبة حمل عينة من السلعة، لذلك يمكن الاستعاضة بها:

أ	العينات.	ج	حقائب البيع.
ب	نماذج السلعة.	د	بطاقة الزيارة.

٢- ترفق بشكل موجز بالطلب المقدم، وتتضمن الخلفية الدراسية والخبرة، ومن الأفضل أن تكون البيانات في ورقة منفصلة:

أ	طلب الاستخدام.	ج	السيرة الذاتية.
ب	التقرير.	د	الرسالة.

٣- لا يمكن أن تجده متسرعا، بل تجده يفحص كل شيء بعناية تامة، ويهتم بالجزئيات والتفاصيل:

أ	العميل المدقق.	ج	العميل المستعجل.
ب	العميل الثرثار.	د	العميل المصطحب.

٤- من أنواع نوافذ العرض، تسمح بدخول الضوء الطبيعي داخل المتجر واشتراكه مع الضوء الصناعي:

أ	نافذة العرض مغلقة من الخلف.	ج	النافذة ذات الخلفية الشفافة.
ب	نافذة مغلقة جزئيا من الخلف.	د	النافذة المغلقة كليا.

٥- القاعدة الأساسية لهذه الطريقة أن يطلب البائع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة:

أ	طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة.	ج	طريقة الإنكار المباشر.
ب	طريقة الموازنة.	د	طريقة الشرح العكسي.

٦- تعتمد على تخويف العميل من خسارة قد تصيبه إذا لم يتخذ قرار الشراء:

أ	طريقة لا توجد مقاعد للجلوس.	ج	عقد الصفقة بسؤال (لم لا) .
ب	عقد الصفقة بالمفاجأة.	د	طريقة إتمام البيع بالسؤال عن الطلب.

٧- تعامل الحكومة مع الحكومة في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز:

أ	G2B	ج	G2C
ب	B2C	د	G2G

٨- التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو، نجد في أعلى الهرم:

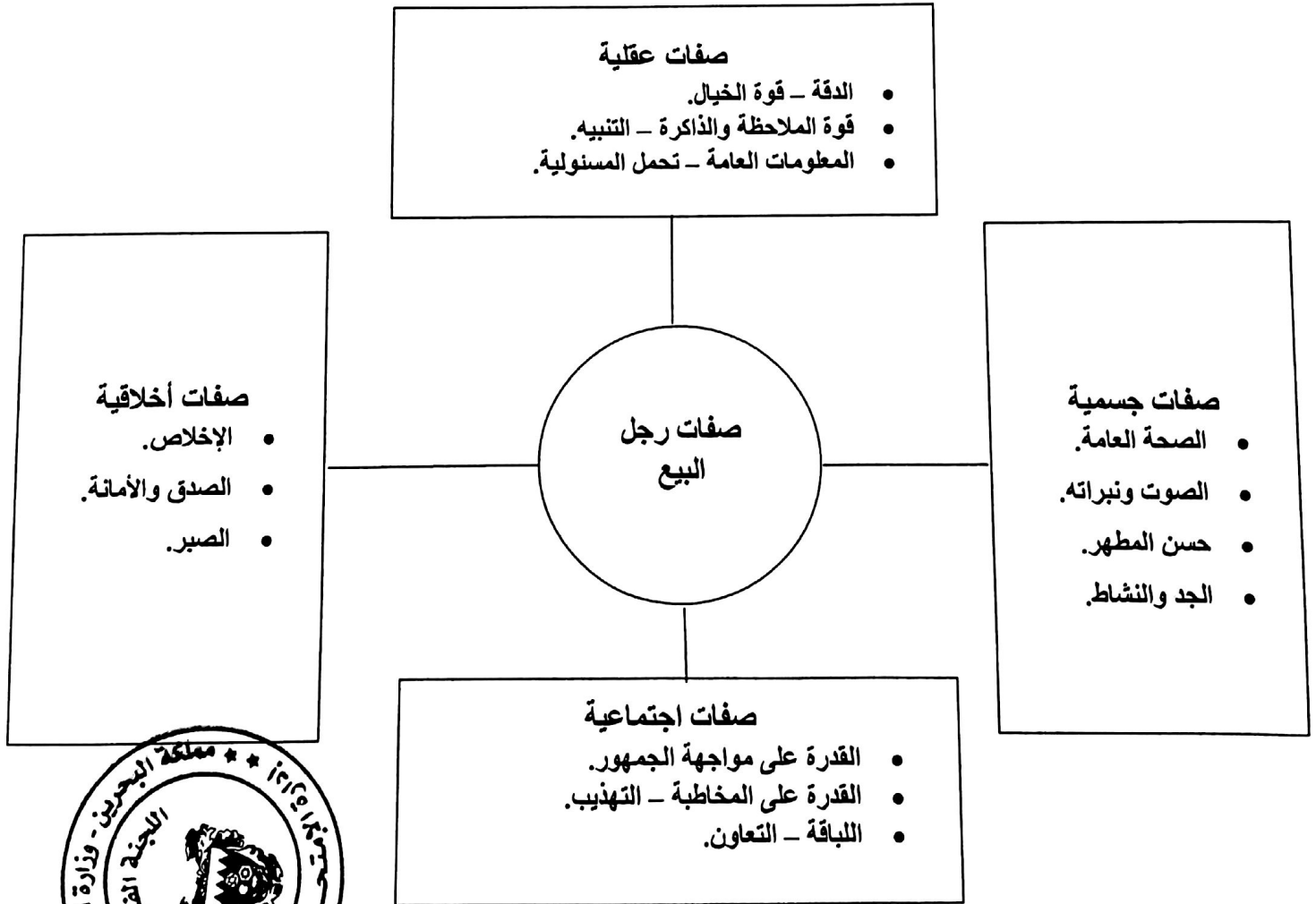
أ	الحاجات الفسيولوجية.	ج	الحاجة إلى الأمن.
ب	الحاجة إلى الجمال.	د	الحاجة إلى تحقيق الذات.

(١٠ درجات)

أ- ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة، مع تصحيح العبارة الخاطئة.
(٨ × ٠,٥ = ٤ درجات)

الرقم	العبارات	العلامة	تصحيح الخطأ
١	النقود السائلة هي المدفوعات التي تتم من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية.	×	النقود الإلكترونية
٢	إذا طلب العميل إحدى السلع وحدد ماركة معينة، فمن الأفضل أن تقدم له ماركة أخرى.	×	من الخطأ
٣	عند المقابلة الشخصية ينبغي الاستعداد لكسب اهتمام المختبرين بأن تعلم مقدماً معلومات عن الشركة ومنتجاتها وتاريخها.	✓	
٤	طريقة الإنكار غير المباشر تقتضي بأن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح.	×	الإنكار المباشر
٥	الطعام والماء والنوم هي أمثلة لبعض الحاجات الفسيولوجية.	✓	

ب- من خلال دارستك لصفات رجل البيع، أكمل المخطط الآتي: (١٢ × ٠,٥ = ٦ درجات)



السؤال الرابع:

بصفتك رجل بيع ناجح، حدد نوع العميل وكيفية التعامل معه في المواقف الآتية: (٨ × ١ = ٨ درجات)

الرقم	الموقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
١	ذهب المهندس سمير لشراء غسالة كهربائية، فسأل البائع عن البلد المنتج لهذه الغسالة، فقال له البائع بأن صناعتها يابانية أصلية، فرد المهندس مستحيل لأن هذا النوع من الغسالات يصنع في الصين، وهنا اضطر البائع بأن يريه الكتيب الخاص بالغسالة وكذلك شهادة الضمان.	<u>العميل المدعي</u> أو <u>الذي لا يهدى</u>	<u>يحتاج أن تعود نفسك على الصبر عند التعامل معه، ولا توضح له أن حديثه ليس صحيحاً، أو تبرهن له على أنه جاهل ومغرور، وخير طريقة لمعاملته أن تتركه يتحدث، دون أن تعارضه، وإلا فقدته، وأن تقدم له بعض الكتب المتخصصة عن السلعة أو الخدمة.</u>
٢	ذهبت ابتسام إلى محل بيع العطور فقط للمشاهدة والتسلية، وما أن رأتها البائعة قدمت إليها تشكيلة من العطور الحديثة والتي تناسب عمرها، فقامت بتجربة أكثر من نوع إلى أن اقتنعت بنوع معين ومن ثم اشترته.	<u>العميل الذي لا يريد الشراء</u>	<u>نحمله يشعر بالحاجة التي تنقصه، ونحوه من عميل مشاهد إلى عميل يشتري فعلاً، لذلك نضع السلعة أو الخدمة تحت نظره، ونشجعه على لمسها وتقلبها، ونحمله بحريها.</u>
٣	ذهب منصور إلى أحد المحلات التجارية لشراء قميص وسأل البائع عن الماركة المطلوبة، ولما عرض عليه البائع مجموعة من القمصان خاطب البائع بصوت حاد: ما هذا؟ ألا يوجد مقعد أجلس عليه؟ هل المفروض أن أقف ساعة لأشتري ما أريد؟	<u>العميل العنيف</u>	<u>أن تعامله بالتحفظ والمجاملة، وأن تواجهه بابتسامه لطيفة، ويفضل عدم مناقشته.</u>
٤	دخل بسام محل بيع النظارات الشمسية، وأخذ ينظر إلى النظارات المعروضة في حيرة وارتباك، ثم قال للبائع: أرجو أن تريني النظارات التي تناسب مقاسي من فضلك.	<u>العميل المتردد</u>	<u>أن تربه السلعة الواحدة عدة أنواع، بشرط أن تكون محدودة العدد، وأن تشرح له المزايا الأساسية لأن كثرة التفاصيل تتركه، وتجعل من الصعب عليه أن يتخذ قرار الشراء، وأن توضح له أن هذه السلعة تناسبه.</u>

السؤال الخامس:

(٧ درجات)

أ- أجب عن الآتي:

١- أي مستهلك تُوثر فيه بيئته الاجتماعية والثقافية، وتجعله يشعر بما هو مقبول أو غير مقبول، ويتأثر سلوك الفرد وميوله بمؤثرات تتصل بمجتمعه هي: (درجة ونصف)

١	الدين والثقافة.	٢	الطبقة الاجتماعية.	٣	الجماعة والأسرة.
---	-----------------	---	--------------------	---	------------------

٢- طرق احتساب مكافأة رجل البيع: (درجة ونصف)

١	طريقة المرتب الثابت.	٢	طريقة المرتب بالعمولة.	٣	طريقة المرتب والعمولة معا.
---	----------------------	---	------------------------	---	----------------------------

ب- قارن بين طريقة الموازنة وطريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة، وذلك حسب أوجه المقارنة المحددة:

(٤ × ١ = ٤ درجات)

وجه المقارنة	طريقة الموازنة	طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة
المفهوم	أن تعترف بالاعتراض ولا تنكره، ثم تذكر بعد ذلك ميزة هامة في السلعة المعروضة، بشرط تفوق هذه الميزة أهميتها الاعتراض الذي نكره العميل بحيث يصبح الاعتراض تافها لا قيمة له.	يقوم البائع الناجح بتحويل اعتراض العميل إلى ميزة، وليس عيبا، وهنا إذا اقتنع العميل بأن ما يراه عيبا في السلعة هو على العكس ميزة فيها، فسيقرر الشراء.
مثال صفحة	أعترض أحد العملاء على نوع معين من الساعات بأنه موديل العام الماضي، فرد عليه البائع بالفعل هي موديل العام الماضي ولكن عليها خصم ٥٠%.	أخذت مريم ثقلب في إحدى الشنط، ولكن لاحظت بأن بها لمعان أكثر من اللازم، فرد عليها البائع بالفعل لأنها مصنوعة من أفضل الجلود وكذلك اللمعان هو موضة هذا العام.

السؤال السادس:

(٧ درجات)

كتب صلاح راشد التقرير الآتي في يوم الثلاثاء الموافق ٢٣ نوفمبر ٢٠١٥م، وذلك عند زيارته إلى مؤسسة الدانة للأجهزة الكهربائية لمقابلة المدير العام السيد فؤاد أحمد:

قابلت السيد فؤاد أحمد بتاريخ ٢١ نوفمبر ٢٠١٥م، وقال لي أنه مستاء من طريقتنا في التعامل معهم، وقال أيضا: استلمنا منكم بتاريخ ١٠ نوفمبر ٢٠١٥م، ٢٠ غسالة من صنف (LG ٩١٥) وبموجب أمر تسليم رقم ٥٥٤، وباقي ٨ غسالات لم نستلمها حتى الآن. استلمنا أيضا الطلبية الأخرى وهي ١٥ مكيف سبلت من صنف (توشيبا) وهي غير مطابقة للمواصفات المطلوبة، وقال لي أنه لا يعلم ماذا أصاب معاملتنا، فقد كان يعتمد علينا دائما، لذلك يفكر في التعامل مع مؤسسات أخرى.

المطلوب:

إعادة صياغة التقرير السابق بالشكل المناسب.



اسم العميل: مؤسسة الدانة للأجهزة الكهربائية. /

تاريخ الزيارة: ٢١ نوفمبر ٢٠١٥ م. /

مقابلة السيد: فؤاد أحمد (المدير العام) /

الغرض من الزيارة: /

عبر لنا عميلنا فؤاد أحمد عن استيائه من طريقتنا في التعامل معهم، وقال أيضًا أنه لا يعلم ماذا أصاب معاملتنا، فقد كان يعتمد علينا دائمًا، لذلك يفكر في التعامل مع مؤسسات أخرى. //

الصنف (LG ٩١٥) /

بموجب أمر تسليم رقم ٥٥٤، التأخير في تسليم الطلبية، باقي ٨ غسالات لم يتم تسليمها حتى الآن. /

الصنف (توشيبا) /

غير مطابقة للمواصفات. /

التوصيات:

- ١- إرسال خطاب اعتذار إلى السيد فؤاد أحمد - المدير العام. /
- ٢- التحري عن سبب التأخير في تسليم الطلبية - صنف (LG ٩١٥). /
- ٣- التحري عن سبب تسليم الطلبية من الصنف (توشيبا) ١٥ مكيف، غير مطابقة للمواصفات المطلوبة. /

Commbh.com

صلاح راشد /

انتهت الإجابة