

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

نموذج الإجابة

نماذج إجابة امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2016/2017 م

المسار : توحيد المسارات

اسم المقرر : فن البيع

الزمن : ساعتان

رمز المقرر : بيع 311

8

السؤال الأول:

8

ضع علامة صح (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ (X) أمام العبارة الخاطئة مع تصحيح الخطأ فقط.

1. اختلف الخبراء في تعريف فن البيع اختلافا كبيرا حيث يرى البعض أنه علم ويسميه غيرهم فنا. (//✓)
التصحيح:
2. تتضمن السيرة الذاتية سبب الرغبة في الالتحاق بالشركة وطلب موعد للمقابلة الشخصية. (/X)
التصحيح: طلب الاستخدام أو البيانات الشخصية والتعليم والخبرات والأنشطة الأخرى/
3. يرمز للتجارة الإلكترونية بين الحكومة مع المستهلك بـ G2B . (/X)
التصحيح: G2C أو الحكومة مع قطاع الأعمال/.....
4. أن الأنترنت يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية. (//✓)
التصحيح:
5. تعتبر صفة "تحمل المسؤولية" من الصفات الاجتماعية لرجل البيع. (/X)
التصحيح: العقلية أو أي صفة من الصفات الاجتماعية كاللباقة و التعاون .. الخ /
6. تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجال البيع عن طريق التقارير الكمية. (//✓)
التصحيح:
7. تتمثل الخصائص الديمغرافية في مكانة الأسرة مقارنة بالأسر الأخرى، ومدى قبولها للسلع المختلفة. (/X)
التصحيح: الاجتماعية أو يذكر الخصائص الديمغرافية كتقسيم السكان ... الخ/
8. من المقومات الأساسية لنجاح رجل البيع تفهمه لطبيعة وأهداف وظيفته. (//✓)
التصحيح:

Commbh.com

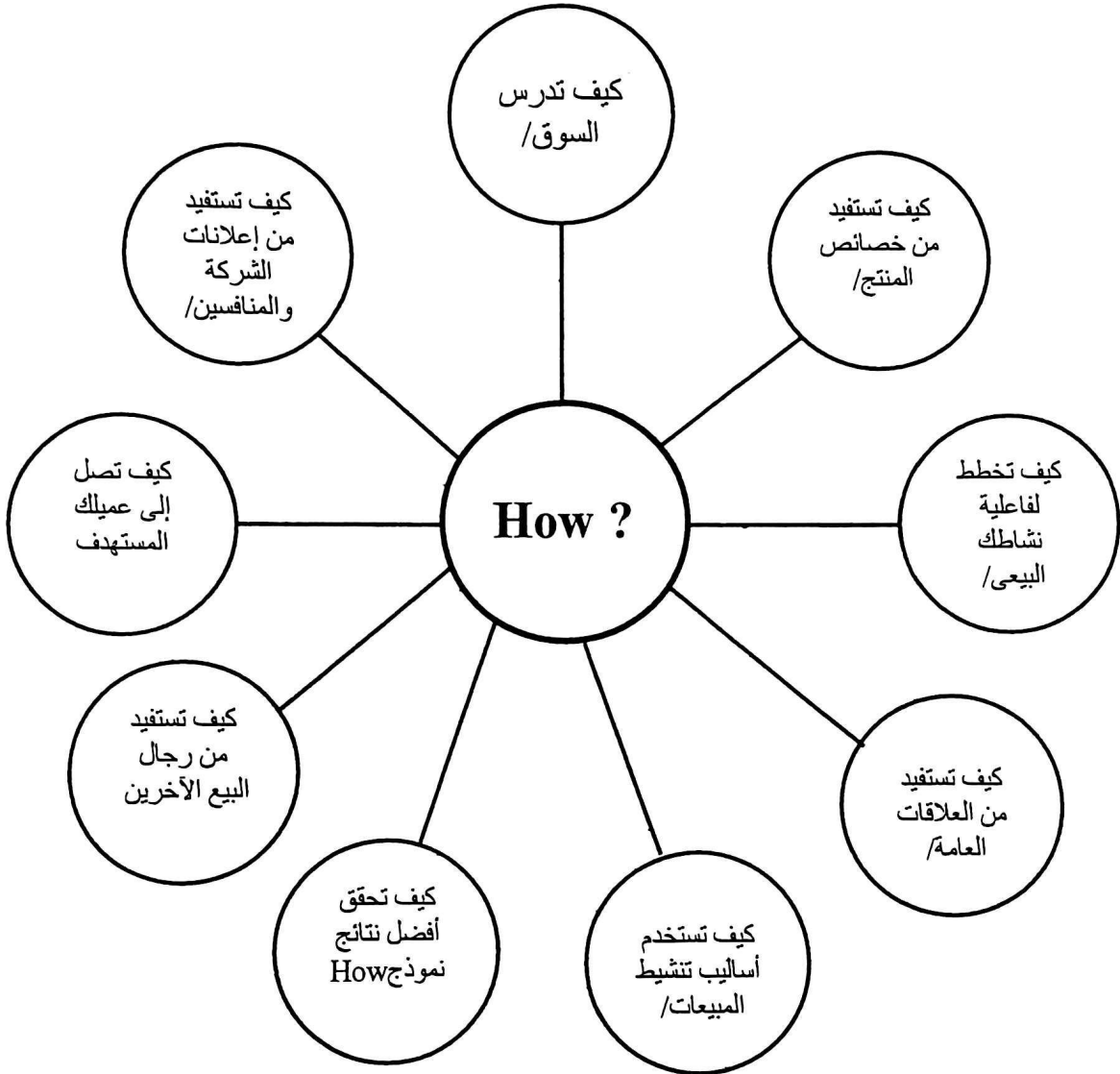
8

8

السؤال الثاني:

Commbh.com

أ) أكمل شكل (HOW) الآتي، مبينا الأبعاد الأساسية التي يجب أن يوليها رجال البيع اهتماماتهم: (يكتفى بذكر ستة أبعاد)



ب) من وجهة نظرك، ما هي التغييرات التي تتوقع أن تحدثها التجارة الإلكترونية في الشركات الحالية؟ ص 20-21

- اختفاء إدارات التسويق. //
- تداخل الأدوار بين الموردين والمصنعين و البائعين. //
- اختفاء أو تقليل وظيفة رجل البيع التقليدي //
- ظهور المتاجر الافتراضية //
- قلة عدد الموظفين. //

8

8

السؤال الثالث

يواجه رجل البيع في حياته العملية العديد من أنماط العملاء المتباينة في شكل السلوك، والمختلفة في الكيفية التي يتعامل بها معهم.

وضح طبيعة كل من العميل المعجب بنفسه و العميل الصامت أو الخجول، ثم ماذا يحتاج منك كرجل بيع للتعامل مع كل منهما؟

أ) العميل المعجب بنفسه.

1- طبيعته:

- لا يقبل إلا ما يختاره //.....
- يقلد العظماء والمشهورين //.....
- معجب بنفسه.....
- لا تعجبه سلعة أو خدمة إلا المطابقة لطلبه.....
-

2- ماذا يحتاج منك كرجل بيع؟

- الاكتفاء بشرح مزايا الأصناف المعروضة //.....
- يترك لأن يختار بنفسه دون التأثير عليه أو أغرائه //.....
- تذكره بالعظماء والمشهورين الذين يستعملون هذا الصنف

ب) العميل الصامت أو الخجول.

1- طبيعته:

- قليل الكلام //.....
- لا يعترض على السلعة أو الخدمة //.....
- الرد باختصار على الاستفسارات.....
- صعوبة معرفة تعبيرات وجه.....
- صعوبة معرفة ما يدور في خاطره.....
- خجول لا يوجه أسئلة.....

2- ماذا يحتاج منك كرجل بيع؟

- أن يتكلم رجل البيع //.....
- أن تكون محبا للكلام //.....
- عرض وتوضيح مزايا السلعة أو الخدمة.....
- تجعله يمسك السلعة ويفحصها بنفسه.....
- الرد على الاعتراضات المتوقعة في باله.....
- مراقبة ودراسة العميل وانتهاء فرص البيع.....
- معاملته بالطف والبشاشة والمودة ومساعدته.....



السؤال الرابع:

8

8

(أ) صنف رجال البيع إلى (متخصصون - رئيسيون - مساعدون - فنيون - متدربون) في الجدول الآتي:

م	رجال البيع	التصنيف
1	رجال البيع الذين يقومون ببيع السلعة فعلاً إلى العملاء.	رئيسيون //
2	رجال البيع الذين يقومون بدراسة احتياجات العميل من الناحية الفنية خاصة في حالة بيع السلع الميكانيكية.	فنيون //
3	رجال البيع الذين يقدمون السلع الجديدة في السوق أو تنشيط البيع للسلعة الموجودة، ويتعاملون عادة مع تجار التجزئة.	متخصصون //
4	رجال البيع الذين يتصلون بالعملاء من أجل الحصول على معلومات ويتابعون عملية بيع السلعة للتأكد من رضا العميل.	مساعدون //

(ب) اذكر أنواع المعدات التي يستخدمها رجل البيع في أداء عمله . ص 60-65

-العينات//
-نماذج السلعة//
-حقائب اليد//
-الألبوم//

Commbh.com

السؤال الخامس:

11

11

أ) حدد دوافع الشراء (القوى الداخلية) للحالات التالية:

م	الحالة	دافع الشراء (القوى الداخلية)
1	شراء سامي ملابس يرتديها نجمه الرياضي المفضل.	عاطفي أو تقليد وتشبه //
2	شراء الأب أجهزة الإطفاء للمنزل.	عاطفي أو الخوف والحذر //
3	تفضل مريم شراء هاتف نقال من أحد المحلات بسبب إعلانه عن أرخص الأسعار.	التعامل أو الزبانة أو السعر //
4	اختيار ناصر شراء قطع الغيار الأصلية بدلاً من التقليدية بسبب الجودة.	منطقية أو زبانة أو جودة //
5	تفضيل الأم الشراء من سوپر ماركت العاصمة الذي يحتوي على أكبر قدر من السلع وبأنواع واحجام مختلفة.	زبانة أو تنوع //
6	شراء شاحن بطارية أصلي بسبب طول عمر البطارية.	منطقية او المتانة //

أ) صنف حاجات العملاء على حسب هرم "ماسلو" مستعيناً بالتصنيفات الواردة أعلى الجدول الآتي:
 ((الأمن - تحقيق الذات - الاحترام والتقدير - المعرفة - الفسيولوجية - الجمال - الانتماء - النظام)):

م	حاجة العملاء	تصنيف الحاجات (ماسلو)
1	الصداقة	الانتماء //
2	النوم	فسيولوجية //
3	حب الاستطلاع	المعرفة //
4	تجنب السرقة	الأمن //
5	التحدي .	تحقيق الذات //

7

7

السؤال السادس

أ) أمامك مجموعة من اعتراضات العملاء ، ومن خلال رد رجل البيع عليها حدد طريقة الرد على الاعتراضات التي اختارها رجل البيع في الجدول الآتي:

م	اعتراضات العملاء	رد رجل البيع	طريقة الرد على الاعتراض
1	اعترضت إحدى العميليات على قطعة قماش لونها أسود تتغير في الإضاءة من اللون الأسود إلى اللون الأزرق.	هذا هو السبب في أن هذا القماش مرغوب فيه بشده، فهو مصمم على موضة هذه السنة.	تحويل الاعتراض إلى ميزة //
2	بعد شرح وافي عن مزايا الغسالة، اعترض الزبون أنه سمع من صديقه بأنها تمزق الملابس.	نرحب بالملاحظات ونتمنى أن تشرح كيف تمزقت الملابس.	الشرح العكسي//
3	اعترض أحد العملاء على غلاء سعر الأحذية.	نعم هي غالية الثمن ولكن هل تعلم بأنها مصنوعة من الجلود الطبيعية.	الإنكار الغير مباشر//
4	اعترض العميل بأن تصميم البدلات الرجالية قديم من العام الماضي.	نعم من العام الماضي ولكن عليه خصم 50%.	الموازنة//

ب) قارن بين عرض السلعة على العميل بطريقة العرض الاستعمالي وطريقة العرض العملي لمزايا السلعة:

طريقة العرض الاستعمالي	طريقة العرض العملي لمزايا السلعة
تعرض السلعة على العميل بالطريقة التي تستعمل بها ///	عرض ميزة معينة في السلعة على العميل بطريقة عملية.///