

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

نموذج الإجابة

امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2016/2017م

المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعتان

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع 311

(10 درجات)

السؤال الأول:

اكتب المصطلح المناسب للتعريفات الآتية: (10 = 1 × 10 درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	<u>الاعتراض</u>	هو كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
2	<u>التقارير الوصفية</u>	هي أكثر تفصيلاً من التقارير الكمية، فهي تشمل رأي رجل البيع في عميل معين.
3	<u>الحاجات الفسيولوجية</u>	تشتمل على الحاجات اللازمة لبقاء الإنسان على قيد الحياة وفي حالة سوية.
4	<u>القوى الخارجية</u>	العوامل التي تؤلف البيئة الاجتماعية للفرد.
5	<u>رجال البيع المبيعات</u>	هم الذين يساعدون رجال البيع الرئيسيين في القيام بأعمالهم، وهم يتصلون بالعملاء من أجل الحصول على معلومات، ويتابعون عملية بيع السلعة للتأكد من رضا العميل.
6	<u>الإنترنت</u>	يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
7	<u>البيع الإرشادي</u>	يختص بتقديم المساعدات للعملاء المباشرين من تجار الجملة وتجار التجزئة، وذلك من خلال تزويدهم بمعلومات عن السلعة وكيفية استخدامها وإقناعهم بشرائها من التجار.
8	<u>فن البيع</u>	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
9	<u>تجارة الشركة مع المستهلك B2C</u>	نوع من أنواع التجارة الإلكترونية تمثل 15% من حجم التجارة الإلكترونية.
10	<u>الكتالوج</u>	يستخدم لعرض مختلف الأصناف في حالة تعامل المؤسسة بأكثر من صنف.

السؤال الثاني:

(8 درجات)

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: ( $8 = 1 \times 8$  درجات)

1- متمثلة في مكانة الأسرة بالنسبة للأسر الأخرى، ومدى قبولها للسلع المختلفة، إحدى الخصائص التي تشملها بحوث التسويق هي:

أ	الخصائص الجغرافية.	ج	الخصائص الاجتماعية.
ب	الخصائص الديمغرافية.	د	الخصائص الاقتصادية.

2- الحاجات الفسيولوجية، وتشتمل على الحاجات اللازمة لبقاء الإنسان على قيد الحياة، مثل:

أ	الصدقة.	ج	المكانة.
ب	الطعام.	د	الطموح.

3- إحدى معدات رجل البيع، يستعين بها في حال صعوبة حمل عينة من السلعة.

أ	نماذج السلعة.	ج	الألبوم.
ب	العينات.	د	الرسوم التخطيطية والبيانية.

4- نوع من أنواع نوافذ العرض لا تسمح للمارة بمشاهدة السلع الموجودة بالمتجر، حتى لا تشتت أنظارهم وتركز فقط على نافذة العرض وحدها.

أ	نافذة العرض ذات الخلفية الشفافية.	ج	النافذة المغلقة جزئياً.
ب	نافذة العرض المغلقة.	د	النافذة الكاتمة.

5- تقارير مختصرة، الهدف منها استعراض ما قام به البائع خلال فترة معينة، ولتكن مرشداً لخطة جديدة ينفذها رجل البيع خلال الفترة القادمة هي:

أ	التقارير اليومية.	ج	التقارير الفصلية.
ب	التقارير الأسبوعية.	د	التقارير الشهرية.

6- من الصفات الأخلاقية لرجل البيع:

أ	الصحة العامة.	ج	الدقة.
ب	قوة الخيال.	د	الصبر.

7- من طرق الرد على اعتراضات العميل، وتسمى أحياناً بطريقة نعم.. ولكن، وفيها لا ينكر البائع الاعتراض، وإنما يقر به، ثم يذكر ميزة أخرى للسلعة تفوق اعتراض العميل هي:

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

8- تجارة الشركة مع الشركة في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز:

أ	C2C	ج	B2G
ب	B2C	د	B2B

## السؤال الثالث:

(10 درجات)

بصفتك رجل بيع ناجح، حدد نوع العميل وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية:  
(نوع العميل درجة وكيفية التعامل معه درجة ونصف)

الرقم	المواقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
1	دخلت نجلاء إلى قسم بيع الأدوات الرياضية، وطلبت مشاهدة مجموعة من الأحذية، ولما عرض عليها البائع كذا صنف، لم تعطِ انتباهه لأنواع الأحذية، وإنما أخذت تتكلم عن ابنها ومهاراته في لعب الكرة، وإنه هداف في النادي الذي يلعب معه.	<u>العميل الثرثار</u>	<u>يحتاج منك ألا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تظهر له أن حديثه غير مهم بالنسبة لك، بل على العكس تصفي له، وتلتقط عبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة التي تريدها.</u>
2	دخل السيد حسن لشراء قميص بأحد المحلات وقال: هل لديكم قميص باللون الأبيض، فأراد البائع عرض الموديلات المتوفرة، ولكن السيد حسن قال له بصوت حاد: ما هذه المعاملة ألا يوجد كرسي لأجلس عليه؟ وهل من المفروض أن أقف ساعات لأشتري ما أريد؟	<u>العميل العنيف</u>	<u>معاملته بالتحفظ والمعاملة وبإبتسامه لطيفة وعدم مناقشته.</u>
3	ذهب عبداللطيف لشراء مجففة ملابس فأخذ يسأل عن السعر والنوع ومدة الضمان وهل المجففة من الخارج مصنوعة من البلاستيك أو الحديد، أيهما أفضل هذا الموديل أو الموديل الذي سبقه، وهل مدة الضمان كافية أم لا.	<u>العميل المدقق</u>	<u>تحديثه عن السلعة حديثاً تفصيلياً وأن تقدم له السلعة ليتفحصها بدقة، ولا تحاول استعجاله.</u>
4	ذهبت السيدة ابتسام لشراء ساعة يد، ووقفت في حيرة وارتيباك، ثم قالت للبائع، أرجو أن تريني الألوان والموديلات المتوفرة من الساعات من فضلك، فأحضر البائع أربعة ألوان فقامت بتفحصها واختارت اللون الأزرق، واحتسب البائع السعر في الجهاز ولكن ابتسام قالت: انتظر أن هذا الموديل واللون لا يعجبني ولا أدري أي لون يناسب موضه هذه السنة.	<u>العميل المتردد</u>	<u>عرض عدة أنواع من السلعة بشرط أن تكون محدودة العدد مع شرح المزايا الأساسية في كلمات بسيطة مركزة وتوضح أن هذه السلعة هي المناسبة لسد حاجته.</u>



رتب خطوات طلب الاستخدام الآتي وفقاً لما درست، وذلك بوضع الأرقام من (1-8). (8 × 0.5 = 4 درجات)

الترتيب	خطوات كتابة طلب الاستخدام
5	نظرًا لما تتمتع به مؤسستكم من سمعة طيبة وبناءً على إعلانكم المنشور في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 2016/1/10م، أود أن تتاح لي فرصة الانضمام إلى مؤسستكم للعمل في مجال البيع، وقد أعددت نفسي جيدًا للقيام بهذا العمل، فأنا خريج المرحلة الثانوية - المسار التجاري، ودرست مقررات المواد التجارية.
3	المرسل إليه/ السيد هشام عبدالله مدير الموارد البشرية ضاحية السيف - مملكة البحرين.
4	تحية طيبة وبعد:
1	المرسل: ياسر حسن منزل 2244 - طريق 178 - المحرق 784 - Yasser@hotmail.com
6	كما أنني مارست العمل لبعض الوقت في القطاع العام، واكتسبت الكثير من المهارات من خلال الدراسة والعمل وسيرتي الذاتية المرفقة توضح ذلك.
8	التوقيع: ياسر حسن
2	البحرين في 2016/1/15م
7	شكرًا لكم على وضع رسالتي موضع اهتمامكم ويمكنكم الاتصال بي على العنوان الوارد أعلاه أو على الهاتف 66554433 في حالة رغبتكم في مقابلي أو الحصول على معلومات إضافية. وتفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام،،،

## السؤال الخامس:

(10 درجات)

أ- أدرس الحالات الآتية بدقة، ثم بين نوع المكافأة التي يحصل عليها رجل البيع. (درجتين)

الرقم	الحالات	نوع المكافأة
1	حصلت نور على راتب في شهر أبريل وقدره 700 دينار.	<u>المرتب الثابت</u>
2	حصل باسم راتب شهر ديسمبر وقدره 400 دينار، بالإضافة إلى 15% من حجم المبيعات.	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>
3	حققت سعاد خلال شهر يناير مبيعات بمبلغ 10000 دينار، حيث يحدد راتبها على أساس 20% من حجم المبيعات.	<u>المرتب بالعمولة</u>
4	ما هي أفضل الطرق المفضلة لدى رجال البيع؟	<u>المرتب الثابت والعمولة</u>

ب- بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات الآتية: (4 درجات)

الرقم	الحالات	دافع التعامل الفرعي
1	يفضل أحمد شراء أدوات المدرسة من محلات رامز أو عالم التوفير.	<u>السعر</u>
2	تفضل هناء شراء مستلزماتها اليومية من أسواق المنتزة القريبة من منزلها.	<u>الموقع</u>
3	يشترى محمود العطور المفضلة لديه من محلات الحواج لأن بضاعته تحمل ماركة ذات جودة وشهرة عالمية.	<u>صنف أو ماركة</u>
4	تشتري مريم كل احتياجاتها من المواد الغذائية والسلع من كارفور الذي يحتوي على أنواع مختلفة من السلع.	<u>التنوع</u>

ج- ضع علامة ( ✓ ) أو علامة ( × ) أمام العبارات الآتية، مع تصحيح العبارة الخاطئة:

(8 = 0.5 × 4 درجات)

الرقم	العبارات	العلامة	تصحيح الخطأ
1	المبالغة في مظهر رجل البيع تؤدي إلى نتائج سلبية.	✓	
2	من السهولة والأمان وضع بيانات بطاقة الائتمان في موقع غير مشفر.	×	<u>لا يوجد أمان في حالة الموقع غير المشفر</u>
3	عند المقابلة الشخصية يجب أن تكون لديك ثقة بنفسك وإظهار النشاط والاستعداد للعمل الجماعي.	✓	
4	من عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية توفير البضاعة بسعر مرتفع.	×	<u>يسعر مناسب أو عنخفض</u>
5	يركز البيع على احتياجات المستهلك الأخير.	×	<u>التسويق</u>

السؤال السادس:

(8 درجات)

كتبت نجاة محمد التقرير الآتي عن زيارتها لعميلها السيد عبدالرزاق صالح مدير قسم المشتريات بمؤسسة الخير لبيع الأدوات الزراعية.

$$16 \times \frac{1}{2} = 8 \text{ درجات}$$

تاريخ الزيارة 20 يونيو 2016م.

قال السيد عبدالرزاق صالح إنه مستاء من طريقة تعاملنا معهم، وهدد بالتعامل مع شركات أخرى في حال استمرار سوء معاملتنا معهم، وعبر بشدة عن غضبه من التأخير في تسليم آلة قطع الحشائش اليابانية الصنع صنف (G22S)، حيث أنهم قد تعاقدوا معنا على تسليم 10 آلات بموجب أمر تسليم رقم 514 بتاريخ 15 أبريل 2016م، ولكن لم يتم التسليم إلا في تاريخ 1 مايو 2016م.

كذلك طلبية 7 آلات لحرث الأرض الزراعية صنف (J21S)، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه بموجب أمر التسليم رقم 612.

المطلوب: إعادة صياغة التقرير السابق بالشكل المناسب.

(16 شرطة × 0.5 = 8 درجات)

اسم العميل: مؤسسة الخير لبيع الأدوات الزراعية. //

تاريخ الزيارة: 20 يونيو 2016م. /

الغرض من الزيارة: //

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

آلات قطع الحشائش اليابانية صنف (G22S): ////

التأخير في تسليم الطلبية، حيث تم الاتفاق معهم بموجب أمر تسليم رقم 514 وذلك لتسليم 10 آلات بتاريخ 15 أبريل 2016م، ولكن لم يتم التسليم إلا في 1 مايو 2016م.

آلات حرث الأرض الزراعية صنف (J21S): ///

بالنسبة لطلبية 7 آلات لحرث الأرض الزراعية تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم 612.

التوصيات: ///

◆ التحري عن أسباب التأخير لطلبية آلات قطع الحشائش اليابانية.

◆ تسليم 7 آلات لحرث الأرض الزراعية بالمواصفات المطلوبة.

◆ إرسال رسالة اعتذار للعميل.

نجاة محمد /

انتهت الاحابة