



مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

نموذج الإجابة

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2016/2015 م

المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعتان

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع ٣١١

(٨ درجات)

السؤال الأول:

أ- أكتب المصطلح أو التعريف إلى كل مما يأتي: (٥ × ١ = ٥ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	التسويق	إشباع حاجات ورغبات المشتريين من خلال التبادل.
٢	القوى الخارجية	هي العوامل التي تؤلف البيئة الاجتماعية للفرد، وتشمل العمر والجنس والديانة والحالة التعليمية والدخل والمنتجات ذاتها والعمل.
٣	الاعتراض	كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة التي يريدونها من حيث السعر أو الجودة أو اللون أو الماركة أو الوقت أو المستوى.
٤	الألبوم	الكتيب الذي يحوي مجموعة من الصور والرسوم التي تبين خصائص السلعة.
٥	التجارة الإلكترونية	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.

ب- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٣ × ١ = ٣ درجات)

١- في حالة رغبتك بشراء ساعة يد من موقع إلكتروني غير مشفر، فإن أفضل طريقة آمنة هي أنك:

أ	تبحث في الموقع فقط دون شراء.	ج	تبحث في الموقع وتقوم بعملية الشراء.
ب	تضع في الموقع بيانات بطاقتك الائتمانية.	د	تنصح زملائك بالشراء من هذا الموقع.

٢- بصفتك رجل بيع، يجب عليك أن تتعامل مع العميل الصامت أو الخجول حسب الآتي:

أ	أن تصمت مثل العميل.	ج	أن تصرخ على العميل لإثارته.
ب	أن تبادر بالكلام.	د	أن لا تكثرث للعميل.

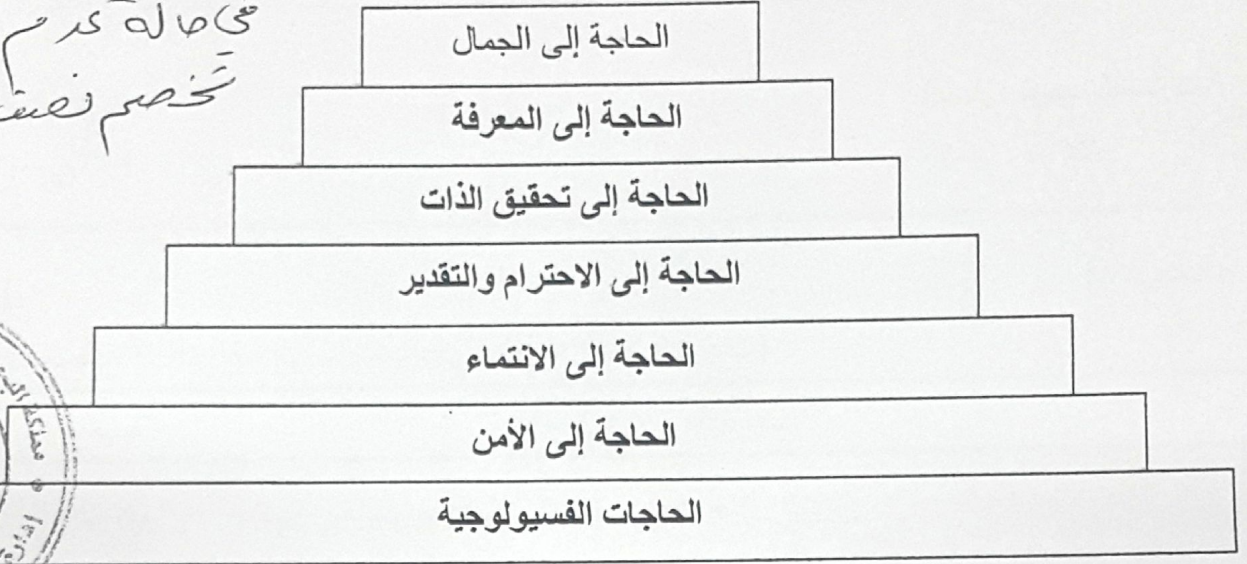
٣- هناك صفات جسمية يجب أن تتوفر في رجل البيع، بصفتك رجل بيع ناجح فإنك:

أ	تبالغ في الاهتمام بمظهرك.	ج	تقلد آخر صيحات الموضة المثيرة للجدل.
ب	لا تهتم بمظهرك نهائياً.	د	تهتم بمظهرك حسب المعقول.

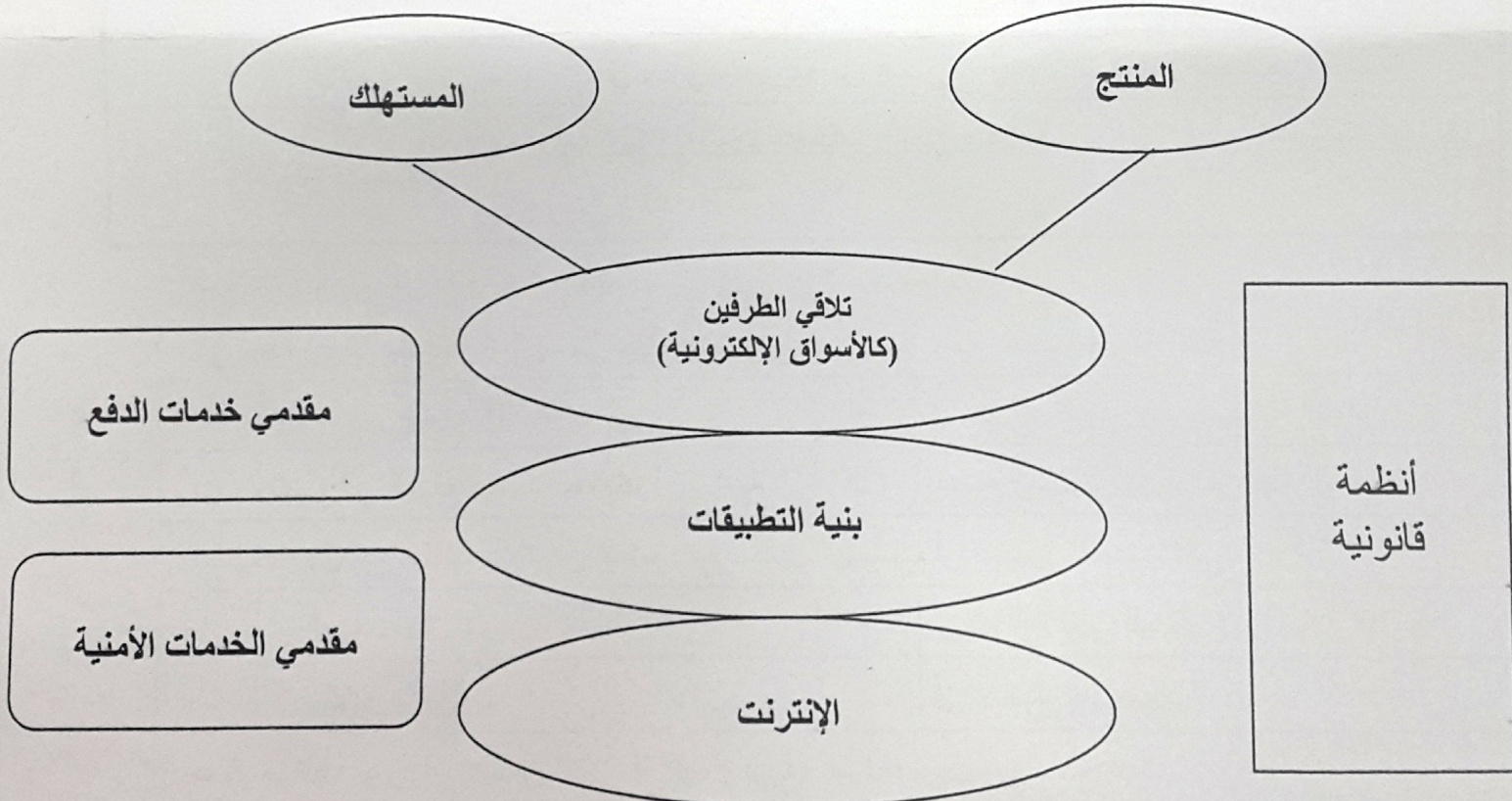
أكمل الأشكال الآتية:

١- التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو. (الترتيب مطلوب) (٦ × ٠,٥ = ٣ درجات)

على حالة عدم الترتيب  
تخصم نصف الدرجة



٢- مكونات التجارة الإلكترونية. (٤ × ٠,٥ = درجتين)



(٧ درجات)

أ- بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات الآتية: (٥ × ٠,٥ = ٢,٥ درجة)

الرقم	الحالات	دافع التعامل الفرعي
١	يشترى جاسم أدوات أولاده المدرسية من الأنوار أو عالم التوفير.	<u>السعر</u>
٢	تشتري سعاد عطوراتها من محلات Faces لأن توجد لديهم ماركات عالمية من العطور ذات الجودة والشهرة.	<u>صنف أو ماركة</u>
٣	يفضل أحمد شراء المواد الغذائية من السوبر ماركت القريبة من منزله.	<u>الموقع</u>
٤	يشترى فؤاد كل احتياجات المنزل الشهرية من جيان سوبر ماركت لأنه يحتوى على أنواع مختلفة من السلع والمستلزمات.	<u>تنوع</u>
٥	تشتري منال الأكسسورات من محلات رامز أو عالم العروض والتوفير.	<u>السعر</u>

ب- ضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة وعلامة ( × ) أمام العبارة الخاطئة مع تصحيح العبارة

الخاطئة: (٩ × ٠,٥ = ٤,٥ درجة)

الرقم	العبارات	العلامة	تصحيح العبارة الخاطئة
١	عن طريق التقرير الفني تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع مع جهود ونتائج بائع آخر.	/ ×	<u>التقرير الكمي</u> /
٢	على رجل البيع أن يكون واسع الاطلاع، لأن توفر المعلومات لديه تدعم مركزه كبائع متمكن من المهنة.	/ ✓	
٣	طريقة لا توجد مقاعد للجلوس تساعد كثيرًا رجل البيع في إقناع المشتري المتردد.	/ ✓	
٤	من الممكن تحديد المدة النهائية بدقة تامة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.	/ ×	<u>لا يمكن</u> /
٥	عندما نريد أن نحدد احتياجات العميل من الناحية الفنية وخصوصًا في السلع الميكانيكية فإننا نلجأ إلى رجال البيع المساعدون.	/ ×	<u>رجال البيع الفنيون</u> /
٦	يرمز إلى نظام تبادل البيانات إلكترونيًا بالرمز EDI.	/ ✓	

## السؤال الرابع:

(١٠ درجات)

أ- من خلال دراستك لأنواع العملاء أجب عن الآتي: (٧ × ١ = ٧ درجات)

دخل محمد محلات بيع العطور وقال للبائع بسرعة أريد زجاجة عطر Job ولا يوجد لدي وقت.  
المطلوب:

❖ حدد نوع العميل: العميل المستعجل. /

❖ ماذا يتطلب منك كرجل بيع:

أن تخدمه بسرعة، لأن أي تأخير يزعجه وبضايقه، وقد يؤدي إلى تركه المحل دون شراء، ويجب أن تقتصر على الأسئلة الضرورية، وألا تسهب في الحديث عن التفاصيل. //

❖ من خلال دراستك لأنواع العملاء، كيف تتصح زملائك عند ذهابكم للتسوق.

أنصح زملائي بأن هناك أنواع من العملاء يجب أن لا أقتدي بهم، وأن أتعامل مع رجل البيع بكل احترام ومودة، لأن هذ يعكس شخصيتي ومكانتي في المجتمع. //

❖ حدد أربعة أنواع أخرى من العملاء: //

- العميل المتردد - العميل المدقق - العميل المعجب بنفسه.
- العميل المدعي - العميل الغنيف - العميل الثرثار - العميل الذي لا يريد الشراء.
- العميل الصامت أو الخجول - العميل غير الشريف - العميل المصطحب.
- العميل الذي لا يصدق - العميل كثير الشكوى - العميل الذي يحتاج عناية خاصة.

ب- بعد أن تفحصت ابتسام الساعة، قالت للبائع أخشى أن بريق الساعة يذهب مع مرور الوقت، فقال البائع

أبدأ، كيف يذهب بريقها وهي ساعة من أفضل أنواع الساعات السويسرية ومصنوعة من أجود أنواع المعادن

الثمينة. (٣ × ١ = ٣ درجات)

المطلوب:

❖ حدد طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الإنكار المباشر. /

❖ شرح طريقة الرد على الاعتراض التي ذكرتها أعلاه: //

تقتضي هذه الطريقة بأن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح وبغير تردد ويجب أن يكون الرد

في أسلوب مهذب رقيق، حتى لا تحرج شعور العميل.

السؤال الخامس:

( ١٠ درجات )

أجب عن الآتي:

أ- حدد الخصائص (البحوث والدراسات التسويقية) من خلال الأمثلة الآتية في الجدول.  
( ٥ × ٠,٥ = ٢,٥ درجة )

الرقم	الخصائص	الأمثلة
١	<u>الخصائص الاجتماعية</u>	مكانة الأسرة بالنسبة للأسر الأخرى.
٢	<u>الخصائص الشخصية</u>	الانطواء - حب الظهور - العادات الشرائية.
٣	<u>الخصائص الاقتصادية</u>	اختلاف أوجه النشاط الاقتصادي للمناطق - مستوى دخل الفرد
٤	<u>الخصائص الجغرافية</u>	الطلب على المشروبات الساخنة في المناطق الباردة - الظروف المناخية.
٥	<u>الخصائص الديمغرافية</u>	نسبة المواليد والوفيات - التقسيم السكاني.

ب- ما طرق مكافأة رجل البيع: (درجة ونصف)

❖ طريقة المرتب الثابت.

❖ طريقة المرتب بالعمولة.

❖ طريقة المرتب الثابت والعمولة معا.

ج- اذكر أنواع التجارة الإلكترونية: ( ٦ × ٠,٥ = ٣ درجات )

❖ الشركة مع الشركة - B2B

❖ الشركة مع المستهلك - B2C

❖ المستهلك مع المستهلك - C2C

❖ الحكومة مع قطاع الأعمال - G2B

❖ الحكومة مع المستهلك - G2C

❖ الحكومة مع الحكومة - G2G

د- عدد شروط العرض الجيد: ( ٣ درجات )

❖ الوضوح.

❖ الشمول.

❖ كسب ثقة العميل.

❖ استبعاد المنافسة.



بدون ريب

( ١٠ درجات )

السؤال السادس:

بينما كان سمير يتصفح صحيفة البلاد العدد (١٢٥٠) والصادرة بتاريخ ١٥ أكتوبر ٢٠١٥م لاحظ الإعلان الآتي:  
يعلن بنك البحرين والوطني عن حاجته إلى الوظيفة الآتية:

**الوظيفة:** مهندس في الحاسوب وإدارة الشبكات.

**المؤهلات:**

- ١- بكالوريوس في الحاسوب وإدارة الشبكات.
- ٢- يجيد اللغة العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة.
- ٣- لديه خبرة لا تقل عن خمس سنوات في مجال الحاسوب وإدارة الشبكات.
- ٤- يفضل من لديه دورات تدريبية متخصصة في فن الحاسوب وإدارة الشبكات.

ترسل الطلبات إلى العنوان الآتي:

عبدالكريم مجيد

مدير إدارة الموارد البشرية

ص. ب : ٢٦٤٤

المنامة - مملكة البحرين.

**عنوان المرسل:**

سمير سلمان

فيلا: ٥٠٢

طريق: ١٢٥

مجمع: ٨١٢

المحرق - مملكة البحرين

الإيميل: [Sameer@gmail.com](mailto:Sameer@gmail.com)

**المطلوب:**

صياغة طلب الاستخدام بطريقة صحيحة ومنسقة.

سمير سلمان

فيلا: ٥٠٢

طريق: ١٢٥ /

مجمع: ٨١٢

المحرق - مملكة البحرين

البحرين في ١٥ أكتوبر ٢٠١٥ م /

عبدالكريم مجيد

مدير إدارة الموارد البشرية /

ص. ب : ٢٦٤٤

المنامة - مملكة البحرين

تحية طيبة وبعد: /

نظراً لما تتمتع به شركتكم من سمعة طيبة، وبناء على إعلانكم المنشور بصحيفة البلاد بتاريخ ١٥ أكتوبر ٢٠١٥م، أو أن تتاح لي فرصة الانضمام إلى شركتكم للعمل في قسم الحاسوب، حيث أنني حاصل على بكالوريوس في الحاسوب وإدارة الشبكات من جامعة الظهران، وأجيد اللغة العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة. //

كما أن لدي خبرة لمدة ٦ سنوات في الشركة العالمية للبرمجة، وقد اكتسبت الكثير من المهارات خلال الدراسة والعمل، وسيرتي الذاتية المرفقة توضح ذلك. /

شكراً على اهتمامكم بطلبي، ويمكنكم التواصل على العنوان أعلاه أو على الايميل Sameer@gmail.com في حالة رغبتكم الحصول على معلومات إضافية. /

وتفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام،،، /

سمير سلمان /

انتهت الإجابة

Commbh.com