

## امتحان نهاية الفصل الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: فن البيع

الزمن: ساعتان

رمز المقرر: بيع ٣١١

(٥ درجات)

السؤال الأول:

- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٥ = ١ × ٥ درجات)

١- يعتبر هذا النوع شائع الاستخدام في البيع لتجار الجملة، وخاصة في مجال السلع الاستهلاكية:

أ	البيع الإشاري.	ج	البيع الفني.
ب	البيع التجاري.	د	البيع الابتكاري.

٢- من دوافع التعامل (الزبانة) هو التنوع، بحيث تشمل على أكبر قدر من السلع، ومن مختلف الأنواع والأحجام، وأبسط مثال على التنوع في مملكة البحرين:

أ	أسواق جيان.	ج	برادة التكامل.
ب	مخبز السعادة.	د	الكروان لبيع الفواكه والخضروات.

٣- من أنواع نوافذ العرض، تسمح بدخول الضوء الطبيعي داخل المتجر وإشراكه مع الصناعي، بحيث يغير من لون السلعة:

أ	نافذة العرض مغلقة من الخلف.	ج	النافذة ذات الخلفية الشفافة.
ب	النوافذ المغلقة جزئياً.	د	النافذة الكاتمة.

٤- يحتاط الكثير من المستهلكين عند الرغبة في شراء أي سلعة أو خدمة أن يضع بيانات بطاقات الائتمان في موقع غير مشفر بسبب:

أ	عدم الخبرة في استخدام الحاسوب.	ج	القدرة على التعرف على مواقع الشركات.
ب	الحصول على السلعة بشكل وحجم مختلف.	د	حتى لا تقع البيانات في أيدي المتلصقين (الهكرز).

٥- تقرير موجز يعد مقدماً ويحدد البائع خطته لزيارة عملائه:

أ	خطة العمل اليومية.	ج	التقرير السنوي.
ب	التقرير الأسبوعي.	د	التقرير نصف السنوي.

أ- أدرس الحالة الآتية بدقة، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:

أسس محمد عبدالله موقع على الإنترنت باسم شركة العبدالله للمواد الغذائية، وكان الهدف من تأسيس الموقع سهولة عملية عقد الصفقات التجارية مع الشركات الأخرى، بالإضافة إلى إجراء المعاملات عبر شبكة الإنترنت، سواء كانت شركات محلية أو دولية، وفي الأول من أبريل عقد عدة صفقات ومعاملات عبر شبكة الانترنت:

١- استيراد ١٠٠ كارتون من شركة الكويت لمطاحن الدقيق.

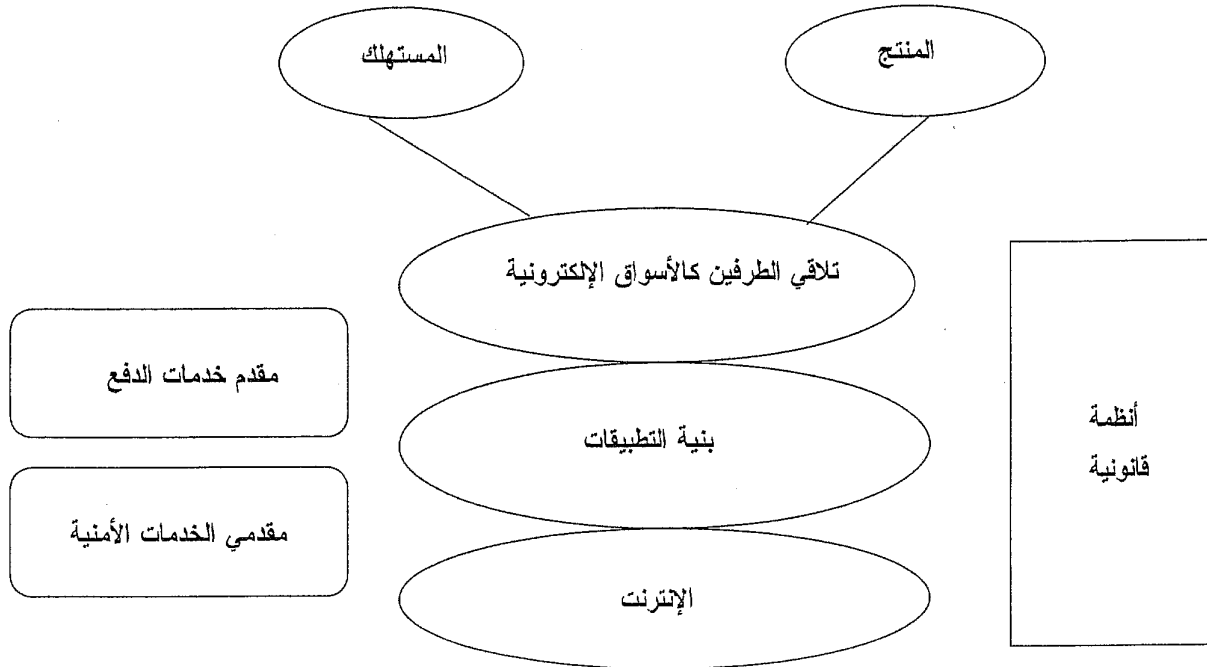
٢- دفع فاتورة الكهرباء والبالغة ١٥٠ دينار.

٣- استلام طلبية شراء من أحد المستهلكين وهي عبارة عن ٥ كارتون زيت مازولا.

من خلال الحالة السابقة حدد نوع وحجم التجارة الإلكترونية في الجدول الآتي: (٥ = ١ × ٥ درجات)

الرقم	المعاملة	نوع التجارة الإلكترونية	حجم التجارة الإلكترونية
١	استيراد ١٠٠ كارتون من شركة الكويت لمطاحن الدقيق.	B2B	٨٥%
٢	دفع فاتورة الكهرباء والبالغة ١٥٠ دينار.	G2B	
٣	استلام طلبية شراء من أحد المستهلكين وهي عبارة عن ٥ كارتون زيت مازولا.	B2C	١٥%

ب- أكمل بيانات الشكل الآتي لتوضح مكونات التجارة الإلكترونية: (٨ × ٠,٥ = ٤ درجات)



أ- قارن بين الآتي:

1- التقارير الكمية والتقارير النوعية (الوصفية): (4 × 1 = 4 درجات)

وجه المقارنة	التقارير الكمية	التقارير النوعية (الوصفية)
الهدف منها	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقارنة نتائج رجل البيع مع جهود ونتائج بائع آخر.</li> <li>معرفة نقاط الضعف في منطقة بيعية معينة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تفيد مدير الحسابات إذا كان العميل متأخر في السداد.</li> <li>تتضمن وصفاً لما تم في زيارة بيعية أو مقابلة عميل لأول مرة.</li> <li>تقرير عن شكوى من التأخير في تسليم البضاعة.</li> </ul>

2- البيع والتسويق: (8 × 0.5 = 4 درجات)

الرقم	البيع	الرقم	التسويق
1	يركز على السلعة.	1	يركز على احتياجات المستهلك الأخير.
2	الإنتاج أولاً ثم التفكير في كيفية بيعه.	2	تحديد ماذا يريد المستهلك أولاً ثم التفكير في كيفية ترجمة ذلك إلى سلع وخدمات.
3	يركز على احتياجات المشروع.	3	يركز على احتياجات السوق.
4	أنشطة المشروع توجه وفقاً لظروفه الخاصة.	4	أنشطة المشروع توجه وفقاً لظروف السوق.

ب- علل الآتي: (3 × 1 = 3 درجات)

1- تخشى بعض الحكومات أن تحرمها التجارة الإلكترونية من الحصول على بعض دخلها من الجمارك والضرائب على البضائع.

بسبب عدم احتساب ضريبة على البضاعة المستوردة عن طريق الانترنت.  
أو أي إجابة مقننته

2- التعامل مع العميل غير الشريف بهدوء وتسليمه مباشرة إلى الجهة المختصة.

وذلك حفاظاً على سمعة المحل، فضلاً عن الضجة وما يصاحبها من فوضى، والتي قد تمكن لصاً آخر من السرقة.

3- بصفتك بائعاً يجب أن تتطلى بالصدق والأمانة.

لأنه إذا كذبت على العملاء فإنك تفقد ثقتهم فيك وفي متحرك.

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	جاء أحمد مسرعاً إلى المحل وقال لرجل البيع أريد ساعة ماركة كارتيير، ليس لدي وقت.	<u>العميل المستعجل</u>	<u>عليك أن تخدمه بسرعة وعناية لأن أي تأخير يزعجه ويضايقه، وقد يؤدي إلى تركه المحل دون شراء.</u>
٢	عرض رجوع البيع على العميل قطعة قماش من الحرير الطبيعي الخالص، فرد عليه العميل مستحيل، إنه مصنوع من الحرير الصناعي، أنا متأكد من معلوماتي.	<u>العميل المدعي</u>	<u>تتركه أن يتحدث دون أن تعارضه، وإلا فقدته، وتقدم له الكتب المتخصصة التي تتضمن المعلومات الخاصة بالسلعة أو الخدمة.</u>
٣	دخلت هدى لشراء عطر، وبدل البحث عن العطر المناسب أخذت تتكلم عن ابنها هاني، وإحرازه جائزة أحسن حارس في بطولة المدارس الثانوية.	<u>العميل الثرثار</u>	<u>يحتاج منك ألا تقاطعه، يجب أن تلتقط عبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة التي يريد.</u>
٤	ذهب وائل لشراء هاتف نقال، فأخذ يسأل عن السعر والنوع، ومدة الضمان، وقدرة الهاتف على التحمل، وأي حجم يستخدمه العديد من العملاء.	<u>العميل المدقق</u>	<u>تحدثه عن السلعة حيناً تفصيلاً، وأن تقدم له السلعة ليتفحصها بدقة، ولا تحاول استعجاله.</u>

## السؤال الخامس:

(٨ درجات)

اقرأ الأمثلة الآتية بدقة، ثم اذكر طريقة الرد على الاعتراض التي تناسب المثال بالإضافة إلى شرحها.

(٨ × ١ = ٨ درجات)

الرقم	الموقف	طريقة الرد على الاعتراض	شرح طريقة الاعتراض
١	قالت السيدة نجاح لرجل البيع بأن هذا القماش يتلف بسرعة، فرد عليها هل تشرحي لي كيف يتلف بسرعة وهو مصنوع من أجود أنواع القطن.	<u>طريقة الشرح العكسي</u>	<u>هي أن يطلب البائع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة، وهنا سيجد العميل أن الأمر صعب عليه، وأن الاعتراض الذي أبداه ضعيفاً ولا يستند إلى أسباب قوية.</u>
٢	تفحص أحمد العود الهندي وقال للبائع يبدو أن هذا من النوع العادي، فرد عليه البائع يبدو أنك لم تنتبه إلى النوع جيداً، هذا من أفضل أنواع العود الهندي.	<u>طريقة الإنكار المباشر</u>	<u>هي أن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح ويغير تردد، ويجب أن يكون الرد بأسلوب مهذب.</u>
٣	اعترض باسم على رجل البيع وقال له، هذه الثلاجة موديلها قديم، فقال له رجل البيع: بالفعل هي موديل الدفعة السابقة ولكن عليها خصم ٣٠%.	<u>طريقة الموازنة</u>	<u>هي أن تعترف بالاعتراض ولا تنكره، ثم تذكر بعد ذلك ميزة هامة في السلعة بشرط أن تفوق الميزة الاعتراض الذي ذكره العميل بحيث يصبح الاعتراض تافهاً لا قيمة له.</u>
٤	اعترض راشد على حجم الغسالة، وقال أن حجمها كبير جداً، فرد عليه البائع: بالفعل حجمها كبير بسبب أنها تسع ١٥ كيلو من الثياب في الغسلة الواحدة.	<u>طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة</u>	<u>يقوم البائع الناجح بتحويل اعتراض العميل إلى ميزة، وليس عيباً، وهذا إذا اقتنع العميل بأن ما يراه عيباً في السلعة هو على العكس ميزة فسيقرر الشراء.</u>

أجب عن الآتي:

1- الصفات الاجتماعية التي يجب أن يتحلى بها رجل البيع: ( $5 \times 0.5 = 2.5$  درجة)

3 × 1 = 3 درجة  
كثير من الصفات

- القدرة على مواجهة الجمهور.
- القدرة على المخاطبة.
- اللباقة.
- التهذيب.
- التعاون.

2- عناصر التقرير الجيد: ( $5 \times 0.5 = 2.5$  درجة)

4 × 1/2 = 2 درجة  
كثير من الصفات

- الموضوعية.
- تجنب العبارات العامة.
- احتواء التقرير على مقارنات.
- الترويض.
- الإيجاز.

3- الخطوة الأولى في التفكير لعمل تجاري إلكتروني على الإنترنت هي: ( $4 \times 0.5 = 2$  درجة)

- فهم خصائص سوق الإنترنت.
- تحديد المنتجات الرائجة حالياً والمنتجات المتوقعة رواجها في المستقبل القريب والمستقبل البعيد.
- تحديد عدد ونوعيات العملاء الموجودين على الإنترنت.
- معرفة كيفية الوصول للعملاء.

4- عند المقابلة الشخصية ينبغي عليك إتباع ما يأتي: (درجتين)

- الاستعداد لكسب اهتمام المختبرين بأن تعلم مقدماً معلومات عن الشركة ومنتجاتها وتاريخها.
- الثقة بالنفس وإظهار النشاط والاستعداد للعمل الجماعي.

أي إجابة منطقية

انتهت الإجابة