

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

الإجابة النموذجية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2019/2018م

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعتان

اسم المقرر : فن البيع

رمز المقرر: بيع 311



(8 درجات)

السؤال الأول:

اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي: (8 = 1 × 8 درجات)

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|----------------------|---|
| 1 | رجل البيع الفنيون | يقومون بدراسة احتياجات العميل من الناحية الفنية وتقديم المساعدة لرجل البيع الرئيسي لإتمام الصفقة. |
| 2 | بطاقة الزيارة | يقدمها رجل البيع لعملائه عند مقابلتهم. |
| 3 | فن البيع | القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها. |
| 4 | حسن المظهر | إحدى الصفات الجسمية لرجل البيع، إذ أن الزيوت غالبًا ما يبني تصورات على الهيئة العامة لرجل البيع، إلا أن المبالغة فيها تؤدي إلى نتائج عكسية. |
| 5 | التقارير الوصفية | تعد أكثر تفصيلاً من التقارير الكمية فهي تشمل رأي رجل البيع في عميل معين. |
| 6 | القوى الخارجية | العوامل التي تولف البيئة الاجتماعية للفرد. |
| 7 | الاعتراض | كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة التي يريدتها من حيث السعر أو الجودة أو اللون أو الماركة أو الوقت أو المستوى. |
| 8 | العميل الثرثار | من أنواع العملاء، يحتاج منك كرجل بيع ألا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تظهر له أن حديثه غير مهم، لأن ذلك فيه جرح لمشاعره، ويجعله ينفر من التعامل من متحرك. |

(12 درجة)

السؤال الثاني:

أ- قارن بين الآتي:

1- العميل كثير الشكوى والعميل المعجب بنفسه: (4 = 1 × 4 درجات)

| وجه المقارنة | العميل كثير الشكوى | العميل المعجب بنفسه |
|----------------------------|---|--|
| موقف حدث لرجل البيع (مثال) | ذهب حاسم إلى محلات بيع الساعات، وقال للبائع أن مجموعة الساعات المتوفرة لديكم قليلة جدًا، وأن المحلات الأخرى بها تشكيلات عديدة من الساعات. | ذهبت سميرة إلى محلات بيع الحقائب (الشنط) اليدوية، وقالت للبائع، كيف تعرض علي هذا النوع العادي من الحقائب أنا لا أستخدم إلا ماركة Dior. |
| كيفية التعامل معه | يحتاج إلى المحاملة، مع الإيضاح بلطف ولباقة، ومحاولة إرضائه بالعديد من الطرق. | تشرح لها الأصناف المعروضة، وأن تتركها تختار بنفسها، وتذكر لها بعض المشهورين من نجوم السينما والرياضة. |

2- طرق الرد على الاعتراضات، (طريقة الشرح العكسي وطريقة الإنكار المباشر): (4 = 1 × 4 درجات)

| وجه المقارنة | طريقة الشرح العكسي | طريقة الإنكار المباشر |
|-----------------------------|--|--|
| موقف حدث لرجل البيع (مثال) | قالت ابتسام لرجل البيع أن هذا الحذاء يتمزق بسرعة، فرد عليها البائع هل تشرحي لي كيف يتمزق بسرعة وقد صنع من أفضل أنواع الحلود الإيطالية. | تفحص السيد حسن إحدى البدلات المعروضة في المحل، وقال للبائع أن هذه البدلة غير مشهورة، فرد البائع إنك لم تنتبه إلى اسم الماركة حذاء، إنها من أرقى الماركات العالمية. |
| شرح طريقة الرد على الاعتراض | هي أن يطلب البائع من العميل أن يشرح له الاعتراض الذي أبداه على السلعة، وهنا سجد العميل أن الأمر صعب عليه، وأن الاعتراض الذي أبداه ضعيفًا ولا يستند إلى أسباب قوية. | هي أن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح وبغير تردد ويجب أن يكون الرد بأسلوب مهذب ورفيق. |

ب- أكمل التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لما سلو: (4 = 1 × 4 درجات)

تخصم نصف درجه لكل نقطة في حال عدم الترتيب



(9 درجات)

السؤال الثالث:

1- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (5 = 1 × 5 درجات)

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

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

2- اعتاد السيد نواف شراء المواد الغذائية من كارفور، دافع الشراء الرئيسي الذي اتبعه نواف هو:

| | | | |
|---|--------|---|---------|
| أ | عاطفي. | ج | زبانية. |
| ب | منطقي. | د | عقلي. |

3- خطاب يتضمن مقدمة موجزة عن الشخص، يتبعها بيانات مفصلة عن الدراسة والخبرة ويستوفي نواحي شكلية وفنية معينة:

| | | | |
|---|-----------------|---|----------|
| أ | السيرة الذاتية. | ج | التقرير. |
| ب | طلب الاستخدام. | د | المذكرة. |

4- الحاجة إلى الانتماء تتعلق بالمشاعر المتبادلة مع الآخرين من حيث العناية والاهتمام أو الاندماج مع الجماعة، ومن حاجات الانتماء:

| | | | |
|---|---------|---|----------|
| أ | الطعام. | ج | المكانة. |
| ب | الصدقة. | د | التحدي. |

5- اشترى خالد سيارة مرسيدس الألمانية الصنع لقوة محركها وجودة صناعتها، الدافع الفرعي الذي اتبعه خالد هو:

| | | | |
|---|-------|---|--------|
| أ | تشبه. | ج | تقليد. |
| ب | تنوع. | د | متانة. |

ب- علل الآتي: (2 × 2 = 4 درجات)

1- ينبغي أن يكون هناك تدريباً مستمراً لرجال البيع.

حتى يتعرفوا على أحدث الأساليب في فن البيع وعن كل ما هو جديد بالنسبة للسلع التي يتعامل فيها المتجر والمنافسين.

2- يشترط على رجل البيع أن يكون متأكداً من قدرته على مواجهة الجمهور.

إذا كان غير قادر على المواجهة فلن ينجح في العطاء بالصورة المطلوبة، ولكن الشخص الودود المحب للآخرين والراغب في التعامل معهم سوف ينجح في الوصول إليهم.

السؤال الرابع:

(13 درجة)

أ- تُعدّ البحوث التسويقية بهدف دراسة السوق دراسة وافية لنجاح رجال البيع في مهمتهم التسويقية، وذلك بدراسة أهم الخصائص المؤثرة في دوافع الشراء التي على ضوءها يتم تحديد المنتج ومواصفاته.

حدد الخصائص (البحوث والدراسات التسويقية) من خلال البيانات الآتية في الجدول. (4 = 1 × 4 درجات)

| الرقم | البيان | الخصائص |
|-------|--|----------------------------|
| 1 | تقسيم المشتريين إلى مجموعات حسب الاتجاهات والانطباعات والعادات الشرائية وبعض المتغيرات في طبيعة الفرد. | <u>الخصائص الشخصية</u> |
| 2 | يزداد الطلب على المشروبات الساخنة في المناطق الباردة، ويقل الطلب عليها في المناطق الحارة. | <u>الخصائص الجغرافية</u> |
| 3 | مستويات الدخل بين المناطق المختلفة تؤثر على الأنماط الاستهلاكية. | <u>الخصائص الاقتصادية</u> |
| 4 | تقسم السكان من حيث الجنس والعمر والتعليم... إلخ، تحدد بوضوح حجم القوى الشرائية المستهدفة. | <u>الخصائص الديمغرافية</u> |

ب- طرق مكافأة رجل البيع: (3 درجات)

- ❖ طريقة المرتب الثابت.
- ❖ طريقة المرتب بالعمولة.
- ❖ طريقة المرتب الثابت والعمولة معا.

ج- الصفات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها رجل البيع: (3 درجات)

- ❖ الإخلاص.
- ❖ الصدق والأمانة.
- ❖ الصبر.

د- رجل البيع جزء هام من إدارة سياسة الشركة، وفي إعداده لخطته البيعية ينبغي القيام بالآتي:

(يكتفي بذكر 3 نقاط) (3 درجات)

- ❖ رسم البرنامج.
- ❖ التخطيط للمقابلة البيعية.
- ❖ تخطيط الوقت.
- ❖ المتابعة.

(8 درجات)

السؤال الخامس:

كتب محمد عبدالله التقرير الآتي عن زيارته لعميله السيد أحمد عبدالمنعم مدير قسم المشتريات بمؤسسة الرؤية الحديثة للهواتف النقالة.

تاريخ الزيارة: 22 أبريل 2019م

قال السيد أحمد عبدالمنعم إنه مستاء من طريقة تعاملنا معهم، وهدد بالتعامل مع شركات أخرى في حال استمرار سوء معاملتنا معهم، وعبر عن شدة غضبه من التأخير في تسليم شحنة الهواتف النقالة ماركة (I Phone XR) صنف (I P50)، حيث أنهم قد تعاقدوا معنا على تسليم 300 هاتف بموجب أمر تسليم رقم 260 بتاريخ 5 مارس 2019م، ولكن لم يتم التسليم إلا بتاريخ 7 أبريل 2019م.

وأيضًا بالنسبة لطلبية 400 هاتف نقال ماركة (Samsung S9) صنف (Sa55) حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم 280.

المطلوب: إعادة صياغة التقرير السابق بالشكل المناسب.

16 شرطة $\times 0.5 = 8$ درجات

اسم العميل: مؤسسة الرؤية الحديثة للهواتف النقالة. /

تاريخ الزيارة: 22 أبريل 2019م. /

مقابلة السيد: أحمد عبدالمنعم - مدير قسم المشتريات. /

الغرض من الزيارة: //

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

الهواتف النقالة ماركة (I Phone XR): ////

التأخير في تسليم الطلبية، حيث تم الاتفاق معهم بموجب أمر تسليم رقم 260 وذلك لتسليم 300 هاتف (iPhoneXR) بتاريخ 5 مارس 2019م ولم يتم التسليم إلا في تاريخ 7 أبريل 2019م.

الهواتف النقالة ماركة (Samsung S9) صنف (Sa55): ///

بالنسبة لطلبية 400 هاتف نقال ماركة (Samsung S9)، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم 280.

التوصيات: ///

1- التحري عن أسباب التأخير لطلبية الهواتف النقالة ماركة (I Phone XS).

2- تسليم 300 هاتف نقال ماركة (Samsung S9) بالمواصفات المطلوبة.

3- إرسال رسالة اعتذار للعميل.

محمد عبدالله /

انتهت الإجابة