



امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2018/2019م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: فن البيع

الزمن : ساعتان

رمز المقرر: بيع 311

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة.

(5 درجات)

السؤال الأول:

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

1- هم الذين يساعدون رجال البيع الرئيسيين في القيام بأعمالهم، يتصلون بالعملاء من أجل الحصول على معلومات:

أ	رجال البيع الرئيسيون.	ج	رجال البيع المتخصصون.
ب	رجال البيع الفنيون.	د	رجال البيع المساعدون.

2- من أنواع العملاء، يريد شراء هاتف نقال، ولكنه لا يعرف أي نوع يريد من الهواتف، ولا يستقر على رأي محدد:

أ	العميل المتردد.	ج	العميل العنيف.
ب	العميل المعجب بنفسه.	د	العميل كثير الشكوى.

3- من دوافع التعامل (الزبانة) هو التنوع، حيث يشمل المحل على أكبر قدر من السلع، ومن مختلف الأنواع والأحجام، وأبسط مثال على المحلات التي تشمل تنوع السلع في مملكة البحرين:

أ	مخبز السعادة.	ج	الفهد لبيع مواد البناء.
ب	كارفور.	د	النورس لبيع الفواكه.

4- يحل هذا التقرير محل التقرير اليومي للزيارات، أو قد تطالب به الإدارة إلى جانب التقرير اليومي الأكثر تفصيلاً، وهو يبين النتائج الحقيقية بالإضافة إلى توضيح كفاءة رجل البيع:

أ	التقرير السنوي.	ج	التقرير الشهري.
ب	التقرير الأسبوعي الموجز.	د	التقرير الفصلي.

5- حقق سامي خلال شهر أبريل مبيعات بمبلغ 9000 دينار، وكان راتبه يحسب على أساس 15% من حجم المبيعات، لذا فإن نوع المكافأة التي يحصل عليها هي:

أ	المرتب الثابت.	ج	المرتب بالعمولة.
ب	المرتب الثابت والعمولة.	د	كل ما ذكر صحيح.

أ- قارن بين الآتي:

العميل الثرثار والعميل المستعجل. ($4 \times 1.5 = 6$ درجات)

وجه المقارنة	العميل الثرثار	العميل المستعجل
كيفية التعامل معه	<u>يحتاج منك ألا تقاطعه، يجب أن تلتقط عبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة التي يريد.</u>	<u>عليك أن تخدمه بسرعة وعناية لأن أي تأخير يزعجه ويضايقه، وقد يؤدي إلى تركه المحل دون شراء</u>
مثال	<u>دخلت منال المحل لشراء فستان، وبدل البحث عن الفستان المناسب بدت تتكلم عن ابنها وكيف أحرز المركز الأول في مسابقة الرياضيات.</u>	<u>جاء هشام مسرعاً إلى المحل وقال لرجل البيع أريد عطر ماركة Greed، ليس لدي وقت.</u>

ب- من خلال دراستك لطرق الرد على الاعتراضات، أجب عن الآتي:

1- بعد أن تحصت سعاد حقيبة اليد، قالت للبائع أخشى أن هذه الحقيبة تتلف بسرعة مع مرور الوقت، فقال البائع أبدأ، كيف تتلف بسرعة وهي مصنوعة من أفضل أنواع الجلود الإيطالية.
المطلوب: براعي المترسي في شرح الطريقة

❖ حدد طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الإنكار المباشر. (درجة) ①

❖ اشرح طريقة الرد على الاعتراض التي ذكرتها أعلاه. (درجتين) ②

تقتضي هذه الطريقة بأن ينكر البائع الاعتراض في صراحة ووضوح ومن غير تردد ويجب أن يكون الرد في أسلوب مهذب، حتى لا تجرح شعور العميل.

2- قالت السيدة سوسن لرجل البيع بأن هذا القماش يتلف بسرعة، فرد عليها هل تشرحي لي كيف يتلف بسرعة وهو مصنوع من أفضل أنواع القطن.
المطلوب:

❖ حدد طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الشرح العكسي. (درجة) ③

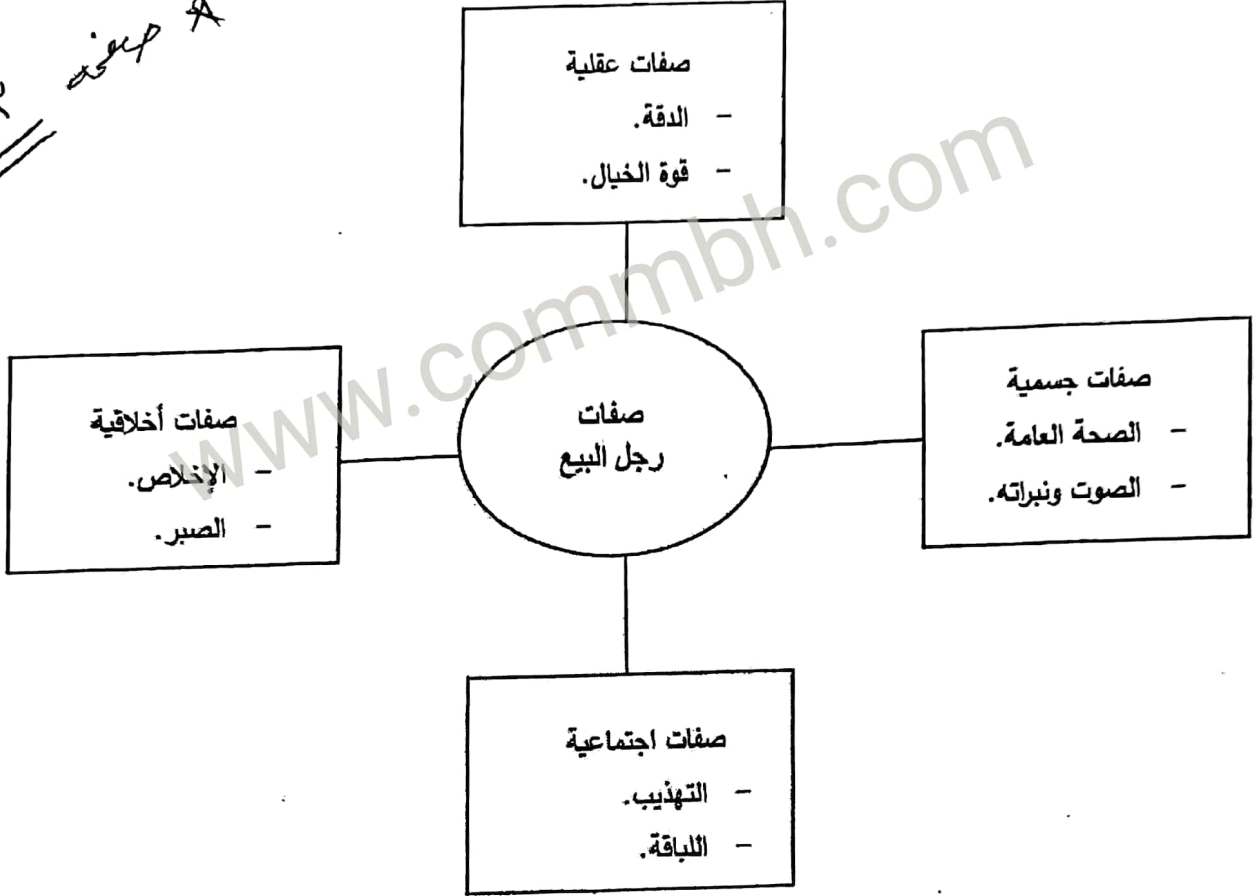
❖ اشرح طريقة الرد على الاعتراض التي ذكرتها أعلاه. (درجتين) ④

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.

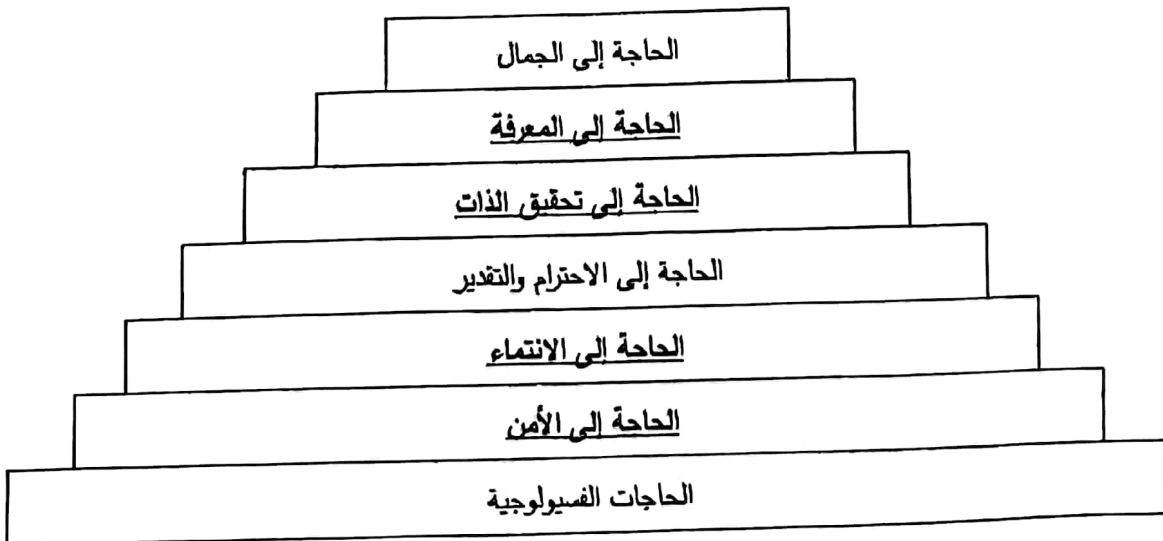
(8 درجات)

أكمل الأشكال الآتية:

أ- أكمل الشكل الآتي بذكر صفتين لكل صفة من الصفات الرئيسية لرجل البيع: (4 درجات) (0.5×8)



ب- التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو: (4 درجات) الترتيب غير مطلوب



السؤال الرابع:

(15 درجة)

أ- حدد الخصائص (البحوث والدراسات التسويقية) من خلال الأمثلة الآتية: (5 = 1 × 5 درجات)

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

ب- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (6 = 1 × 6 درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	طلب الاستخدام	خطاب يتضمن مقدمة موجزة عن الشخص، يتبعها بيانات مفصلة عن الدراسة والخبرة ويستوفي نواحي شكلية وفنية معينة.
2	التسويق	إشباع حاجات ورغبات المشتريين من خلال عملية التبادل.
3	العميل المدعي	من أنواع العملاء يعرف ويفهم كل شيء، ويسعى وراء المعلومات ويطلبها لا لكي يقتنع وإنما لينتقد ويعارض بعبارة قاطعة.
4	الاعتراض	كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
5	فن البيع	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
6	البيع الابتكاري	البحث عن العملاء والتعرف على احتياجاتهم وتعريفهم بهذه الاحتياجات وإشباعها.

ج- أجب عن الآتي:

1- معدات رجل البيع: (4 × 0.5 درجتين)

- ❖ العينات - نماذج السلعة - الألبوم.
- ❖ الرسوم التخطيطية والبيانية - الأفلام والصور.
- ❖ حقائب البيع - بطاقة الزيارة.
- ❖ استمارة الطلب - كتب البيع - الكتالوج.

2- العادات والاتجاهات التي تساعد رجل البيع على التفاهم مع الغير: (4 × 0.5 درجتين)

- ❖ المرونة.
- ❖ التكيف مع مختلف المواقف.
- ❖ احترام الغير.
- ❖ المجاملة - اللباقة.

السؤال الخامس:

(10 درجات)

كتب محمد خميس التقرير الآتي عن زيارته لعميله السيد نواف عبدالله مدير قسم المشتريات بمؤسسة النورس لبيع الأجهزة الكهربائية.

تاريخ الزيارة: 20 أكتوبر 2018م

قال السيد نواف عبدالله 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 الغسالات اليابانية سعة 15 كيلو صنف (SA50)، حيث أنهم قد تعاقدوا معنا على تسليم 40 غسالة ماركة شارب بموجب أمر تسليم رقم 212 بتاريخ 5 سبتمبر 2018م، ولكن لم يتم التسليم إلا في تاريخ 5 أكتوبر 2018م.

وأيضاً بالنسبة لطبيرة 50 مايكرويف ماركة سامسونج صنف (SB70)، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في القعد بموجب أمر تسليم رقم 215.

المطلوب: إعادة كتابة التقرير السابق بالشكل المناسب.

اسم العميل: مؤسسة النورس لبيع الأجهزة الكهربائية. //

تاريخ الزيارة: 20 أكتوبر 2018م. /

مقابلة السيد/ نواف عبدالله - مدير قسم المشتريات. //

الغرض من الزيارة:

عبر لنا العميل عن استيائه من طريقة تعاملنا معهم ومدد التعامل مع شركات أخرى في حال استمرار سوء معاملتنا معهم. ///

غسالة ماركة شارب سعة 15 كيلو صنف (SA50):

التأخير في تسليم الطلبية، حيث تم الاتفاق بموجب أمر تسليم رقم 212 بتاريخ 5 سبتمبر 2018، ولكن لم يتم التسليم إلا في تاريخ 5 أكتوبر 2018م. ////

مايكرويف ماركة سامسونج صنف (SB70):

بالنسبة لطلبية 50 مايكرويف ماركة سامسونج، حيث تم تسليمها بمواصفات غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد بموجب أمر تسليم رقم 215. ////

التوصيات: ///

❖ التحري عن أسباب التأخير لطلبية الغسالات ماركة شارب سعة 15 كيلو.

❖ تسليم 50 مايكرويف ماركة سامسونج بالمواصفات المطلوبة.

❖ إرسال رسالة اعتذار للعميل.

محمد خميس /

انتهت الإجابة