

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

الإجابة النموذجية

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

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعتان

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر : بيع 311

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة

(8 درجات)

السؤال الأول:

أ- بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات الآتية: (6 = 1 × 6 درجات)

الرقم	العبارات	دافع التعامل الفرعي
1	تشتري ابتسام ملابسها من محلات زارا لأنه توجد لديهم ماركات عالمية من الملابس ذات الجودة العالية.	صنف أو ماركة أو جودة
2	يشترى أحمد أغراض البيت من عالم التوفير.	السعر
3	تشتري سهام كل احتياجات الأولاد من اللولو سوبر ماركت لأنه يحتوي على أنواع مختلفة من السلع والمستلزمات.	التنوع
4	يفضل عبدالله تزويد سيارته بالبنزين من محطة البترول القريبة من منزله.	الموقع
5	يشترى فهد أدوات التنظيف من أسواق رامز.	السعر
6	تشتري نهاد مستلزمات المنزل من محلات كارفور بسبب احتوائها على أنواع مختلفة من السلع.	التنوع

ب- علل الآتي: (برجتين)

1- العميل المعارض أفضل من العميل الذي لا يعترض.

لأن العميل الذي لا يعترض لا يذكر العيب الموجود في السلعة، لذلك لا تعرف ماذا يريد، فمن الصعب إقناعه، على العكس تماماً نجد العميل الذي يعترض يمكن إقناعه بالشراء.

2- أهمية وضع الأسعار على السلع.

لمنع الحرج عن المشتري من أن يكون المعروض غالي الثمن ولا يستطيع اقتنائه بسبب دخله المحدود.

الإجابة النموذجية

## السؤال الثاني:

(12 درجة)

أ- أكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (6 درجات) (التعريف درجة والمصطلح نصف درجة)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	التسويق	إشباع حاجات ورغبات المشترين من خلال عملية التبادل.
2	التقارير الكمية	عن طريق هذه التقارير تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع بنتائج بائع آخر، ويمكن معرفة نقاط الضعف في منطقة بيعية معينة.
3	الإنترنت	هو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
4	التجارة الإلكترونية	مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.
5	الاعتراض	كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة.
6	فن البيع	القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
7	المرتب بالعمولة	يحصل البائع على مرتبه على أساس حجم المبيعات التي يحققها دون الحصول على مرتب ثابت.
8	القوى الخارجية	العوامل التي تؤلف البيئة الاجتماعية للفرد.

ب- قارن بين الآتي:

1- طريقة الموازنة وطريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة. ( $4 = 1 \times 4$  درجات)

وجه المقارنة	طريقة الموازنة	طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة
المفهوم	هي أن تعترف بالاعتراض ولا تنكره، إذا كان صحيحًا، ثم تذكر ميزة في السلعة تفوق الاعتراض.	يقوم البائع بتحويل الاعتراض إلى ميزة وليس عيبًا، إذا اقتنع العميل أن كلام البائع صحيح فسوف يقوم بالشراء.
مثال	اعترض العميل على ربطة العنق بأنها موديل السنة الماضية، فرد البائع ولكن عليها خصم 50%.	أخذت إحدى العميلات ثقلب في الساعة وتقول أن وزنها ثقيل نسبيًا، فرد عليها البائع بأنها مرصعة بالألماس لذلك وزنها تبدو ثقيل نسبيًا.

2- الشركة مع الشركة والشركة مع المستهلك. ( $0.5 \times 4 =$  درجتين)

وجه المقارنة	الشركة مع الشركة	الشركة مع المستهلك
الرمز	B2B	B2C
حجم التعامل	85%	15%

أ- صحح الكلمات التي تحتها خط. (4 × 0.5 = درجتين)

الرقم	العبارات	التصحيح
1	من الممكن تحديد المدة النهائية بدقة تامة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.	لا يمكن
2	اختلاف أوجه النشاط الاقتصادي للمناطق من الأمثلة على الخصائص الشخصية.	الاقتصادية
3	يجب أن يحتوي التقرير على عبارات عامة.	محددة المعنى/خاصة
4	للصوت المرتفع دور كبير في إقناع العميل بشراء السلعة، وهذا ما يتحلى به رجل البيع.	المنخفض

ب- أجب عن الآتي:

1- أنواع الحاجات الإنسانية: (4 × 0.5 = درجتين)

الإسلام  
هو حسن العباد

- ❖ الحاجات الفسيولوجية - الحاجة إلى الأمن.
- ❖ الحاجة إلى الانتماء - الحاجة إلى الاحترام والتقدير.
- ❖ الحاجة إلى تحقيق الذات - الحاجة إلى المعرفة.
- ❖ الحاجة إلى الجمال.

2- الصفات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها رجل البيع: (درجة ونصف)

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

3- شروط العرض الجيد: (درجة ونصف)

- ❖ الوضوح.
- ❖ الشمول.
- ❖ كسب ثقة العميل - استبعاد المنافسة.

(7 درجات)

السؤال الرابع:

أ- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (4 = 1 × 4 درجات)

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

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

2- هم الذين يقومون ببيع السلعة فجلاً إلى العملاء.

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

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

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

4- اشترى منصور حذاء كالذي يلبسه لاعب كرة القدم ميسي، دافع الشراء الذي اتبعه منصور:

أ	تعامل.	ج	عاطفي.
ب	زينة.	د	منطقي.

ب- حدد أنواع معدات رجل البيع: (6 = 0.5 × 3 درجات)

		
نوعها: رسوم بيانية.	نوعها: الألبوم / الكاتالوج	نوعها: العنات. نموذج الصلعة
		
نوعها: استمارة الطلب.	نوعها: العنات.	نوعها: حقائب البيع.

(8 درجات)

السؤال الخامس:

بصفتك رجل بيع ناجح، بين نوع العميل وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية: (8 = 1 × 8 درجات)

الرقم	الموقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
1	دخلت هناء إلى قسم شراء الساعات، وطلبت مشاهدة مجموعة متنوعة من الساعات السويسرية، ولما عرض عليها البائع لم تعطيه انتباه وإنما أخذت تتكلم عن ابتها، وإنما حاصلة على المركز الأول في مسابقة تحدي القراءة على مستوى المرحلة الثانوية.	العميل الثرثار	<u>يحتاج منك ألا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تظهر له أن حديثه غير مهم بالنسبة لك، بل على العكس تصغى له، وتلتقط عبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة التي يريد.</u>
2	ذهبت السيدة نوال لشراء ساعة يد، ووقفت في حيرة وارتباك، ثم قالت للبائع أرجو أن تريني الألوان المتوفرة، فأحضر البائع ثلاثة ألوان فاخترت اللون الذهبي، ولما احتسب البائع السعر، قالت له انتظر لحظة أن هذا المويد واللون لا يعجبني ولا أدري أي لون يناسبني.	العميل المتردد	<u>عرض عدة أنواع من السلع بشرط أن تكون محدودة العدد مع شرح المزايا الأساسية في كلمات بسيطة مركزة وتوضح أن هذه السلعة هي المناسبة لسد حاجته.</u>
3	ذهبت مريم إلى لشراء حقيبة يد، وقالت للبائع أريد حقيبة يد من نوع شانيل، حيث أنني لا أستخدم إلا النوع الفاخر من حقائب اليد.	العميل المعجب بنفسه	<u>يحتاج أن تكتفي بشرح مزايا الأصناف المعروضة، وأن تتركه يختار بنفسه، وأن تخبره بأن هذه الساعة بلبسها نجوم الكرة المشهورين.</u>
4	ذهب عبدالله إلى محل الهواتف، وقال للبائع هل تستطيع أن تعطيني سماعة أي فون بسرعة، ليس لدي وقت.	العميل المستعجل	<u>عليك أن تخدمه بسرعة وعناية، لأن أي تأخير يزعه وبضايقه وقد يؤدي إلى تركه المحل دون شراء.</u>

إبراهيم حسن السمان

(8 درجات)

السؤال السادس:

لاحظ ياسر محمد الإعلان التالي في جريدة أخبار الخليج العدد (2950) والصادرة بتاريخ 12 سبتمبر 2018م:  
تعلن شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية عن حاجتها إلى الوظيفة الآتية:

الوظيفة: محاسب.

المؤهلات:

- 1- بكالوريوس محاسبة، وكذلك شهادة ACCA في المحاسبة.
- 2- يجيد اللغة العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة.
- 3- لديه خبرة لا تقل عن 4 سنوات في مجال المحاسبة والتدقيق.
- 4- يفضل من لديه دورات تدريبية في مجال المحاسبة من معاهد متخصصة.

ترسل الطلبات على العنوان الآتي:

فؤاد عبدالحميد

مدير إدارة الموارد البشرية

ص. ب: 5151

المنامة - مملكة البحرين

عنوان المرسل:

ياسر محمد

فيلا: 412

طريق: 3345

الحد - مملكة البحرين

الإيميل: Yaser151@gmail.com

المطلوب:

صياغة طلب الاستخدام بطريقة صحيحة ومنسقة.

ياسر محمد

فيلا: 412

طريق: 3345

الحد - مملكة البحرين

الإيميل: Yaser151@gmail.com //

البحرين في 12 سبتمبر 2018 /

فؤاد عبد الحميد

مدير إدارة الموارد البشرية

ص. ب: 5151

المنامة - مملكة البحرين //

تحية طيبة وبعد: //

إبراهيم حسن السمان

نظرًا لما تتمتع به شركتكم من سمعة طيبة، وبناءً على إعلاتكم المنشور بصحيفة أخبار الخليج بتاريخ 12 سبتمبر 2018م، أود أن تتاح لي فرصة الانضمام إلى شركتكم للعمل في قسم المحاسبة، حيث إنني حاصل على بكالوريوس محاسبة من جامعة البحرين، وكذلك حاصل على شهادة ACCA في المحاسبة القانونية من المعهد الأمريكي للمحاسبة، وأجيد اللغة العربية والإنجليزية تحدثًا وكتابة. ///

كما أن لدي خبرة لمدة 7 سنوات في بنك البحرين والكويت، وقد اكتسبت الكثير من المهارات خلال الدراسة والعمل، وسيرتي الذاتية المرفقة توضح ذلك. //

شكرًا على اهتمامكم بطلبي، ويمكنكم التواصل على العنوان أعلاه أو على الإيميل Yaser151@gmail.com في حالة رغبتكم الحصول على معلومات إضافية. //

وتفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام،،، /

ياسر محمد /

انتهت الإجابة