

نموذج الإجابة

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعتان

اسم المقرر: فن البيع
رمز المقرر: بيع 311

(16 درجة)

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الصحيحة الأخرى.
لاحظ أن كل / بدرجة

السؤال الأول:

أ) ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي:

(8 x 1.5 = 12 درجة)

م	العلامة	العبارات
1	(✓)	يمثل الإنترنت البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.
2	(✓)	الاعتراض هو كل ما يبديه العميل من أسئلة وانتقادات حول السلعة أو الخدمة التي يريدها، حتى يطمئن في النهاية إلى هذه السلعة أو الخدمة التي ستشبع حاجته وتستحق التضحية بالمال.
3	(×)	الشراء هو القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.
4	(✓)	الحاجة إلى الجمال تقع في أعلى التدرج الهرمي لماسلو.
5	(×)	تقع التوصيات في بداية كتابة التقرير.
6	(✓)	العميل المعجب بنفسه هو الذي يعتقد أن ما يطلبه أو يسأل عنه، هو الشيء الوحيد في السوق، فلا تعجبه خدمة أو سلعة إلا إذا كانت ماركّة.
7	(×)	تعتبر صفة " الإخلاص " من الصفات العقلية لرجل البيع.
8	(×)	من السهل تقدير التكلفة الفعلية لإنشاء متجر إلكتروني دون تحديد الاحتياجات الفعلية على الواقع بتصميم المتجر نفسه.

(ب) علل لما يأتي:

1- تُعد التقارير النوعية (الوصفية) أكثر تفصيلاً من التقارير الكمية. (درجتان)

لأنها تشمل رأي رجل البيع في عميل معين /، وتفيد مدير الحسابات في عملية تحصيل الديون. / (ص42)

(درجتان)

2- يجب عدم المبالغة في مظهر رجل البيع.

إبراهيم حسن إسماعيل

لأن المبالغة في المظهر قد تؤدي إلى نتيجة عكسية. // (ص31)

السؤال الثاني: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (8 = 1.5 x 12 درجة) (12 درجة)

1- من الصفات الاجتماعية لرجل البيع:

أ. الإخلاص	ج. <u>البقاة</u>
ب. حسن المظهر	د. الصدق والأمانة

2- من مؤثرات القوى الخارجية المحفزة للسلوك الشرائي والتي تؤثر على سلوك الفرد وميوله وتتصل بمجتمعه:

أ. الدين والثقافة	ج. الجماعة والأسرة
ب. الطبقة الاجتماعية	د. <u>كل ما ذكر صحيح</u>

3- ترفق بشكل موجز بالطلب المقدم، وتتضمن الخلفية الدراسية والخبرة، ومن الأفضل أن تكون البيانات في ورقة منفصلة:

أ. الرسالة	ج. طلب الاستخدام
ب. <u>السيرة الذاتية</u>	د. التقرير

4- بصفتك رجل بيع، يجب عليك أن تتعامل مع العميل المدقق والعسير حسب الآتي:

أ. <u>أن تحدّثه عن السلعة حديثاً تفصيلياً.</u>	ج. أن تتركه يختار بنفسه ما يشاء.
ب. ألا تكترث للعميل.	د. أن تصرخ على العميل لإثارته.

5- هي تقارير إضافية قد تطلبها الإدارة لتقييم رجل البيع، أو لحمل رجل البيع على تقييم نفسه:

أ. التقارير الفصلية	ج. التقارير الأسبوعية
ب. خطة العمل اليومية	د. <u>التقارير الشهرية</u>

6- تعامل الحكومة مع المستهلك في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز:

أ. G2B	ج. <u>G2C</u>
ب. C2C	د. B2C

7- من طرق الرد على اعتراضات العملاء والتي تتضمن عدم انكار البائع للاعتراض وإنما يقر به ومن ثم يذكر ميزة أخرى للسلعة:

أ. طريقة الشرح العكسي	ج. طريقة الموازنة
ب. <u>طريقة الإنكار غير المباشر</u>	د. طريقة الإنكار المباشر

8- من أهم النواحي الشكلية والفنية التي يجب أن تتوفر في طلب الاستخدام:

أ. <u>يعرض بصدق كل البيانات الشخصية.</u>	ج. عدم توضيح سبب الرغبة في الالتحاق بالشركة.
ب. يتضمن أخطاء فنية ولغوية.	د. عدم ذكر طلب موعد للمقابلة الشخصية.

السؤال الثالث:

(12 درجة)

يواجه رجل البيع في حياته العملية العديد من أنماط العملاء المختلفين في سلوكهم وثقافتهم وميولهم، وبصفتك رجل بيع ناجح، بيّن نوع العميل، وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية:

م	الموقف	نوع العميل	كيفية التعامل معه
1	دخل جاسم إلى أحد المحلات التجارية لشراء بعض الملابس، ولما عرض عليه البائع مجموعة من القمصان، خاطب جاسم البائع بصوت حاد ومرتفع قائلاً "ما هذه المعاملة، ألا يوجد كرسي لأجلس عليه".	<u>العميل العنيف /</u>	<u>يجب أن تعامله بالتحفظ والمجاملة، وأن تواجهه بابتسامة لطيفة، ويفضل عدم مناقشته. //</u>
2	ذهبت سلمى إلى محل لبيع الأواني المنزلية وقالت لرجل البيع "هل من الممكن إحضار طقم كامل من الأكواب والصحون بسرعة، 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>
3	دخل ناصر إلى محل لبيع الساعات، وقال لصديقه: ما رأيك في هذه الساعة؟	<u>العميل المصطحب /</u>	<u>يحتاج منك أن توجه اهتمامك إلى مرافقيه، لأن مرافقيه هم الذين سيكون لهم الدور الكبير في اتخاذ قرار الشراء. //</u>
4	ذهب أحمد إلى محل (س) لشراء بعض المستلزمات الرياضية، وطلب تجربة مجموعة من الأحذية، وقام البائع بعرض مجموعة منها ولكن نسي أحمد ما أحضره البائع وأخذ يتحدث عن بطولاته في النادي، وعدد المرات التي مثل النادي في المباريات الدولية.	<u>العميل الثرثار /</u>	<u>يحتاج منك ألا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تظهر له أن حديثه غير مهم بالنسبة لك، بل يجب أن تشعره أنك مهتم بحديثه، وأنت تصغي إليه بعناية، وتلتقط عبارات من حديثه لتبدأ بها حديثك عن السلعة التي يريدّها. //</u>

السؤال الرابع:

(9 درجات)

أ) صنف حاجات العملاء حسب هرم "ماسلو" مستعينًا بالتصنيفات أعلى الجدول الآتي: (6 درجات)

((الأمن – الانتماء – تحقيق الذات – المعرفة – الفسيولوجية – الجمال – الاحترام والتقدير))

م	حاجات العملاء	تصنيف الحاجات (ماسلو)
1	التحدي والطموح	<u>تحقيق الذات</u> /
2	التخلص من أو تجنب الألم	<u>الأمن</u> /
3	الطعام والماء	<u>فسيولوجية</u> /
4	الصدقة والالتزام بالوعد	<u>الانتماء</u> /
5	حب الاستطلاع	<u>المعرفة</u> /
6	المكانة والشهرة	<u>الاحترام</u> /

ب) هناك طرق مختلفة يمكن أن ترد بها على الاعتراضات التي يبديها العملاء، حدد طريقة الرد المناسبة على اعتراضات العملاء مستعينًا بالطرق أعلى الجدول للحالات التالية: (3 درجات)

((الموازنة – تحويل الاعتراض إلى ميزة – الشرح العكسي – الإنكار غير المباشر – الإنكار المباشر))

م	الحالات	طريقة الرد
1	بعد شرح وافي عن مزايا الغسالة، اعترض الزبون خالد أنه سمع من أحد أصدقائه بأنها تمزق الملابس، فرد عليه رجل البيع قائلاً: "نرحب بالملاحظات، ونتمنى أن تشرح كيف تمزقت الملابس".	<u>الشرح العكسي</u> /
2	اعترض ياسر على طراز معين من الأحذية بأنه طراز السنة الماضية، فرد عليه رجل البيع قائلاً: "حقيقة أنه طراز العام الماضي، ولكن فيه خصم بنسبة 30%".	<u>الموازنة</u> /
3	اعترضت مريم على قطعة قماش لونها زاهٍ جداً، فقال لها رجل البيع: "هذا هو السبب في أن هذا القماش مرغوب فيه، فالألوان الزاهية موضة هذه السنة".	<u>تحويل الاعتراض إلى ميزة</u> /

السؤال الخامس:

(11 درجة)

(أ) أجب عن الآتي:

(3 درجات)

1- عدد عناصر التقرير الجيد. (يكتفي بذكر 3 نقاط)

❖ الموضوعية /❖ تجنب العبارات العامة /❖ احتواء التقرير على مقارنات / (ص 42-43)

(3 درجات)

2- اذكر عوائق التجارة الإلكترونية. (يكتفي بذكر 3 نقاط)

❖ البنية التحتية /❖ التقبل الاجتماعي /❖ أمن المعلومات / (ص 17-18)

(5 درجات)

(ب) بصفتك رجل بيع ناجح، حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات التالية:

م	الحالات	دافع التعامل الفرعي
1	تُفضل فاطمة أن تشتري احتياجات المنزل من المحلات التي تقدم العروض بما يتناسب مع ميزانيتها الشهرية.	<u>السعر</u> /
2	يشترى خليل خليل الخبز من المخبز القريب من منزله.	<u>الموقع</u> /
3	تشتري ليلى مستحضرات التجميل من محلات "ص" لأن توجد لديهم ماركات عالمية من المستحضرات ذات الجودة والشهرة.	<u>صنف أو ماركة</u> /
4	اشترى سامي ملابس يرتديها نجمه الرياضي المفضل.	<u>التقليد أو التشبه</u> /
5	اشترت سعاد شاحن بطارية أصلي لجهازها المحمول من محل "ع" بسبب طول عمر البطارية.	<u>المتانة</u> /

انتهت الإجابة

إبراهيم حسن السمان