

الإجابة النموذجية

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

المسار : توحيد المسارات

اسم المقرر : فن البيع

الزمن : ساعتين

رمز المقرر : بيع 311

✓ الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة
الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة

[7 درجات]

السؤال الأول:

رتب خطوات التقرير الآتي وفقاً لما درست، وذلك بوضع الأرقام من (1-7) في المكان المخصص له:

خطوات كتابة التقرير

الترتيب

الصف:

طابعات ملونة صنف (Brother 5240): تسليم كمية أقل من المطلوب، حيث تم الاتفاق معهم بموجب أمر تسليم رقم 1802، وذلك لتسليم 15 طابعة بتاريخ 12 أبريل ولكن لم يتم تسليم إلا 10 طابعات.
آلات التصوير صنف (TOSHIBA 255): تسليم الطلبية الأخيرة بموجب أمر التسليم رقم 1820 في 12 أبريل ولكن غير مطابقة للمواصفات المطلوبة.

5

تاريخ الزيارة: 2 مايو 2023م

2

مقابلة السيد / سلمان ناصر المدير العام

3

التوصيات:

1. التحري عن أسباب إرسال كمية ناقصة من طلبية الطابعات الملونة Brother 5240.
2. التحري عن سبب تسليم البضاعة من صنف TOSHIBA 255 غير مطابقة للمواصفات.
3. إرسال خطاب اعتذار للعميل.

6

العميل: شركة دلمون - المنامة

1

التوقيع:

إبراهيم حسن العمان

فهد محمد

7

الغرض من الزيارة:

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

4

السؤال الثاني:

[15 درجة]

(4 درجات)

أولاً: علل لما يأتي:

(درجتان)

(أ) تختلف مهام رجل البيع من مؤسسة إلى أخرى.

لاختلاف حجم المشروع،/ فأعمال رجل البيع التابع للمنتج أكثر من مهام رجل البيع التابع لتاجر

التجزئة./

لا بد من حسن إيمان

(ب) لا يمكن تحديد المدة النهائية بدقة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.

بسبب وجود الكثير من العمليات التي لا تعتمد على التقديرات الفنية/ والاحتمالات منها التدريب ووجود

أو عدم وجود كوادرات فنية مدربة على استخدام البرامج./

ثانياً: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة فيما يأتي: (½ × 6 = 3 درجات)

1. () أمن المعلومات والشبكات يعتبر مطلباً أساسياً للتجارة الإلكترونية. ✓
2. () النقود الورقية هي المدفوعات التي تتم من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية. ×
3. () تعتبر تجارة الـ B2C أكثر التجارة الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في الإنترنت. ×
4. () الإنترنت يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية. ✓
5. () الحاجات الفسيولوجية تقع في أعلى التدرج الهرمي لماسلو. ×
6. () عند التقدم لطلب وظيفة فإن طالب الوظيفة يمثل دور المشتري لها وصاحب العمل يمثل دور البائع الذي يبيعها. ×

ثالثاً: الواقع يحتم على رجل البيع أن يتصف بالعديد من الصفات العقلية والأخلاقية والجسمية والاجتماعية حتى

يتمكن من معاملة الجميع باختلاف مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية. اقرأ العبارات التالية وحدد

الصفة الرئيسية والفرعية لكل عبارة: (8 × 1 = 8 درجات)

الصفة الفرعية	الصفة الرئيسية	العبارة
سعة الخيال	العقلية	1. على البائع إدراك متطلبات العميل عن طريق وضع نفسه مكان العميل.
القدرة على المخاطبة	الاجتماعية	2. يجب أن تكون لدى البائع هذه الصفة حتى يتمكن من التخاطب مع جميع الفئات حسب مستواها العقلي والثقافي الذي يؤدي إلى قبوله من قبل الأوساط الاجتماعية المختلفة.
الصبر	الأخلاقية	3. يجب على البائع أن يتحلى بهذه الصفة حتى يتحمل مضايقات الأنواع المختلفة من العملاء.
حسن المظهر	الجسمية	4. تعطي هذه الصفة انطباعاً حسناً عن البائع وتطمئن نفس العميل، ولكن يجب عدم المبالغة حتى لا تؤدي إلى نتيجة عكسية.

السؤال الثالث:

[7 درجات]

ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي:

1. الدافع الذي يدفع الناس لشراء وثائق التأمين والسندات والأسهم وشراء أجهزة الإطفاء والأقفال وبيع أخرى:

(أ) كسب النقود (ب) التقليد

(ج) الخوف (د) الملائمة

2. الإنكار المباشر حق للبائع أثناء عملية البيع لأنه:

(أ) دافع من الدوافع العاطفية

(ب) صفة من الصفات الاجتماعية للبائع

(ج) إحدى مهام رجل البيع

(د) طريقة من طرق الرد على الاعتراضات

3. تعد متابعة البائع عن طريق التقارير الدورية إحدى:

(أ) طرق الإشراف على رجال البيع (ب) مقومات نجاح رجل البيع

(ج) مراحل عملية البيع (د) وسائل ترقية رجال البيع

4. تقرير موجز يُعد مقدماً، ويحدد فيه البائع خطته لزيارة عملائه المرتجين الذي يقوم بزيارتهم، والنتائج التي يتوقع تحقيقها:

(أ) التقرير السنوي (ب) خطة العمل اليومية

(ج) التقرير الأسبوعي الموجز (د) التقرير الشهري

5. تعتبر الصداقة والتعلق الوجداني من:

(أ) الحاجات الأساسية في هرم ماسلو

(ب) الحاجة الفرعية لتحقيق الذات

(ج) حاجة فرعية للانتماء

(د) دافع من الدوافع العاطفية

6. تجارة التجزئة الإلكترونية هي:

(أ) تجارة الشركة مع الشركة

(ب) تجارة الشركة مع المستهلك

(ج) تجارة المستهلك مع المستهلك

(د) تجارة الحكومة مع المستهلك

7. عن طريق هذا التقرير تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع مع جهود ونتائج بائع آخر:

(أ) التقرير النوعي (ب) التقرير الأسبوعي

(ج) التقرير الكمي (د) التقرير الفصلي

السؤال الرابع:

[12 درجة]

بصفتك رجل بيع ناجح، بيّن نوع العميل، وكيفية التعامل معه من خلال المواقف الآتية:

الموقف الأول: ذهب محمد ياسر لشراء بعض الملابس، وقام باختيار قميصًا وهم بالخروج دون أن يدفع الثمن وعندما سأله رجل البيع بأن يدفع ثمن القميص ادعى بأنه قد دفعه.

- نوع العميل: الغير شريف/

- كيفية التعامل معه: أسلمه إلى المختص بهدوء.//

الموقف الثاني: ذهب جاسم أحمد إلى محلات المؤيد للأجهزة الكهربائية لشراء جهاز تلفاز من ماركة TOSHIBA

فعرض عليه البائع الأحجام الموجودة في المعرض، فقال له جاسم: "هذه الأجهزة لم تصنع في اليابان ولكنها مجمعة".

- نوع العميل: العميل المدعي/

- كيفية التعامل معه: أتركه يتكلم دون معارضة أو مقاطعة.//

السؤال الخامس

الموقف الثالث: ذهب السيد إبراهيم لشراء جهاز تسجيل فسأل البائع: "كم سماعة في هذا الجهاز؟"، فرد عليه البائع:

"سبع سماعات." فقال إبراهيم في استغراب: "غير معقول! إن جميع أجهزة التسجيل بها أربع سماعات، فكيف يكون هذا الجهاز به سبع سماعات؟"

- نوع العميل: العميل الذي لا يصدق/

- كيفية التعامل معه: أن يكون البائع صبورًا واسع الصدر/ وإقناع العميل يجب عليه نكر الحقائق/

ويطلب من العميل أن يتفحص الجهاز بنفسه ويعد السماعات الموجودة به.

الموقف الرابع: ذهب خالد لشراء غسالة ملابس، فأخذ يسأل عن السعر والنوع ومدة الضمان، وهل الغسالة مصنوعة

من الحديد أو أنواع أخرى من المعادن، وكم كيلو تتحمل من الملابس، وأيها أفضل من ناحية صرف الكهرباء هذا الموديل أو الموديل الذي سبقه.

- نوع العميل: العميل المدقق أو العسير/

- كيفية التعامل معه: تحدّثه عن السلعة حديثًا تفصيليًا/، وأن تقدم له السلعة ليتفحصها بدقة، ولا

تحاول استعجاله./

السؤال الخامس:

[13 درجات]

أولاً: بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل في الحالات التالية:

1. () يفضل يوسف الشراء من أسواق المنتزه القريبة من منزله. **الموقع**
2. () يفضل عمر شراء حاجاته من محلات رخيص جداً أو من السوق الشعبي. **السعر**
3. () يشتري خالد أدواته الكهربائية من محلات (ص) لأن هذه الأجهزة تحمل ماركة شارب ذات الجودة والشهرة العالمية. **صنف أو ماركة**
4. () يفضل حسن شراء كل احتياجاته من سلع ومواد غذائية من محلات لولو هايبر الذي يحتوي على جميع ما يحتاجه المنزل. **تنوع**

ثانياً: حدد نوع دوافع القوى الخارجية التي تدفع الأفراد للشراء في العبارات الآتية:

(3 = 1 × 3 درجات)

1. () الوسط الذي يحتك به الأفراد كالأصدقاء والزملاء في العمل والجيران والأسرة والتي تؤثر في سلوك الفرد. **الجماعة والأسرة**
2. () يفرضان على الفرد رقابة على تصرفاته وميوله، فالشخص المسلم يختلف في ميوله إزاء منفعة معينة عن غير المسلم. **الدين والثقافة**
3. () أبناء الطبقات العليا من المجتمع لهم سلعهم ومقتنياتهم التي ترمز لأوضاعهم في المجتمع، أما الطبقات الفقيرة يطلبون السلع المناسبة لدخولهم. **الطبقة الاجتماعية**

ثالثاً: اقرأ الموقفين الآتين بدقة، ثم اذكر طريقة الرد على الاعتراض التي تناسب الموقف بالإضافة إلى شرحها: (6 درجات)

الموقف الأول: اعترضت خولة على سعر الهاتف النقال الجديد بأنه غالي جداً، فرد عليها البائع: "نعم هو غالي الثمن، ولكن به مميزات كثيرة تفوق الموديل السابق، كما إنه منتج من الشركة الأصلية".

- طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الإنكار غير المباشر /

- شرح طريقة الاعتراض: تسمى أحياناً بطريقة نعم، وفيه لا ينكر البائع الاعتراض، وإنما يقر

به أولاً، ثم يذكر ميزة أخرى للسلعة تفوق اعتراض العميل. /

الموقف الثاني: اعترض سلمان على لون البنطال، وقال للبائع: "هذا البنطال ماركة مشهورة ولكن لونه فاقع." فرد

عليه البائع: "بالفعل لونه فاقع ولكن هذا اللون هو موضة هذا العام."

- طريقة الرد على الاعتراض: طريقة تحويل الاعتراض إلى ميزة /

- شرح طريقة الاعتراض: يقوم البائع الناجح بتحويل اعتراض العميل إلى ميزة، وليس عيباً، وإذا

اقتنع العميل فسيقرر الشراء. /

يرغب سعود خالد عبدالله في التقدم للوظيفة المذكورة في الإعلان التالي:

جريدة الأيام

مطلوب مندوب مبيعات لدى شركة تايلوس للاستيراد والتصدير على أن تتوفر لديهم الشروط الآتية:

➤ دبلوم في التسويق

➤ رخصة قيادة

➤ خبرة لا تقل عن سنتين في نفس المجال

➤ العمر من 25 إلى 35 سنة

ترسل السيرة الذاتية إلى مدير شؤون الموظفين: بدر محمد ص.ب 5643

علماً بأنه بحريني (متزوج) من مواليد المحرق 1991/4/12م، حاصل على دبلوم في التسويق من جامعة البحرين ولديه خبرة عمل 5 سنوات لدى شركة أوال، ويحب لعب كرة القدم لدى نادي البسيتين، ولديه رخصة سياقة. **المطلوب:** باستخدام المعلومات السابقة اكتب السيرة الذاتية للمذكور، مع تكملة جميع البيانات الناقصة.

السيرة الذاتية 1/2

البيانات الشخصية: 1/2

- الاسم: سعود خالد عبدالله 1/4
- تاريخ الميلاد: 1991/4/12م 1/4
- الحالة الاجتماعية: متزوج 1/4
- الجنسية: بحريني 1/4
- العنوان: (أي عنوان يكتبه الطالب) 1/4

التعليم: 1/2

- شهادة الثانوية العامة (تحديد القسم واسم المدرسة) 1/4
- دبلوم في التسويق من جامعة البحرين 1/4
- رخصة قيادة 1/4

الخبرات: 1/2

- اكتسبت خبرة عمل لدى شركة أوال لمدة 5 سنوات. 1/2

أنشطة أخرى: لاعب كرة القدم لدى نادي البسيتين 1/2

ملحوظة: ستقدم مصادر الاستعلام عند الطلب. 1/2

سعود خالد عبدالله 1/2

- انتهت الإجابة -

الإسلام حسن العمان