

## نموذج الإجابة

مملكة البحرين  
وزارة التربية والتعليم  
قسم الامتحانات الداخلية

## إجابة امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2024/2023م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: فن البيع

الزمن: ساعتان

رمز المقرر: بيع 311

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الصحيحة الأخرى.

## السؤال الأول:

(12 درجة)

(أ) ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي: (10 = 1 × 10 درجات)

الرقم	العبارات	العلامة
1	من الممكن تحديد المدة النهائية بدقة تامة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.	( × )
2	الشهرة حاجة من حاجات تحقيق الذات.	( × )
3	تستطيع الإدارة مقارنة جهود ونتائج رجل البيع عن طريق التقارير الكمية.	( ✓ )
4	تهدف "طريقة الموازنة" في الرد على الاعتراضات إلى جعل العميل يوازن بين الاعتراض والميزة فتتغلب الميزة.	( ✓ )
5	فن البيع هو القدرة على إقناع الناس لشراء سلعة ما وجذب انتباههم إليها.	( ✓ )
6	الدين والثقافة، الطبقة الاجتماعية، والجماعة والأسرة تُعد من مؤثرات القوى الخارجية المحفزة للسلوك الشرائي والتي تؤثر على سلوك الفرد وميوله وتتصل بمجتمعه.	( ✓ )
7	تتمثل الخصائص الديمغرافية في مكانة الأسرة مقارنة بالأسر الأخرى، ومدى قبولها للسلع المختلفة.	( × )
8	عند إجراء المقابلة الشخصية لطلب الوظيفة، يجب أن تبين للمختبرين ثقتك بنفسك واستعدادك للعمل الجماعي.	( ✓ )
9	على رجل البيع أن يكون واسع الاطلاع، لأن توفر المعلومات لديه تدعم مركزه كبائع متمكن من المهنة.	( ✓ )
10	الإنتاجية والجودة تُعد من الدوافع العاطفية التي تُقنع العميل بالشراء.	( × )

(ب) علل الآتي:

(درجتان)

الردع حسن السمعة

1- الصوت ونبراته له تأثير كبير حين يتعامل رجل البيع مع عميله.

لأن الصوت المرتفع يؤثر في نفس المستمع تأثيرًا إيجابيًا أو سلبيًا<sup>1</sup>، فقد ينفّر العميل من رجل البيع، أو ينشد إليه، وذلك يرجع لأسلوب رجل البيع في التحدث.<sup>1</sup> (ص31)

**السؤال الثاني:****(8 درجات)**

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي:

1- تحتوي على منشورات وعينات وكتيبات وأوراق إعلانية يجب أن يتدرب عليها رجل البيع؛ حتى لا يبحث عنها أثناء العرض بارتباك:

- أ. **حقائب البيع**  
 ب. الرسوم البيانية  
 ج. الألبوم  
 د. نماذج السلعة

2- الدافع الذي يدفع الناس لشراء وثائق التأمين والسندات والأسهم وشراء أجهزة الإطفاء والأقفال وسلع أخرى:

- أ. التقليد  
 ب. المغامرة  
 ج. **الخوف**  
 د. الملائمة

3- تعامل الشركة مع المستهلك في التجارة الإلكترونية يرمز له بالرمز:

- أ. C2C  
 ب. **B2C**  
 ج. B2B  
 د. G2C

4- يقومون بدراسة احتياجات العميل من الناحية الفنية، وتقديم المساعدة لرجل البيع الرئيسي لإتمام الصفقة:

- أ. رجال البيع الرئيسيون  
 ب. رجال البيع المختصون  
 ج. رجال البيع المساعدون  
 د. **رجال البيع الفنيون**

5- الحاجة إلى الانتماء تتعلق بالمشاعر المتبادلة مع الآخرين من حيث العناية والاهتمام والاندماج مع الجماعة، ومن حاجات الانتماء:

- أ. التحدي  
 ب. المكانة  
 ج. **الصدقة**  
 د. حب الاستطلاع

6- أحد أنواع العملاء، قليل الكلام، فهو لا يوجه أي سؤال لرجل البيع، ولا يستفهم عن السلعة أو الخدمة المعروضة عليه:

- أ. **العميل الصامت أو الخجول**  
 ب. العميل الذي لا يصدق  
 ج. العميل الذي لا يريد أن يشتري  
 د. العميل كثير الشكوى

7- يحل 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. خطة العمل اليومية  
 ب. التقرير الفصلي  
 ج. التقرير الشهري  
 د. **التقرير الأسبوعي الموجز**

8- في هذه الطريقة يحصل البائع على مرتبه على أساس حجم المبيعات التي يحققها دون الحصول على مرتب ثابت كل مدة معينة:

- أ. طريقة المرتب الثابت  
 ب. **طريقة المرتب بالعمولة**  
 ج. طريقة المرتب الثابت والعمولة معاً  
 د. لا شيء مما ذكر صحيح

السؤال الثالث:

(12 درجة)

(أ) رتب خطوات التقرير الآتي وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1-7): (7 درجات)

الترتيب	الخطوات
3	مقابلة السيد/ خالد أحمد مدير قسم المشتريات
1	العميل: الماجد للكمبيوتر – المنامة
6	التوصيات: إرسال خطاب اعتذار – السرعة في توصيل الطلبية.
4	الغرض من الزيارة: عبر لنا العميل عن شدة غضبه بسبب التأخر في توصيل الطلبيات.
5	الصنف: أجهزة كمبيوتر ماركة HP تم التعاقد معه على التسليم بتاريخ 15 يوليو 2023م ولم يتم التسليم إلى في تاريخ 28 يوليو 2023م.
2	تاريخ الزيارة: 3 سبتمبر 2023م.
7	التوقيع: علي محمد

(ب) حدد نوع العميل من خلال السمات الآتية: (5 درجات)

نوع العميل	المواقف	الرقم
العميل الثرثار	مغرم بالثرثرة مع البائعين، والمشتريين الآخرين في جميع الجوانب، وخاصة الشخصية.	1
العميل المدعي	يعتقد أنه يعرف ويفهم كل شيء، يسعى وراء المعلومات ويطلبها، لا لكي يقتنع، وإنما لكي ينتقد ويعارض بعبارات قاطعة، لا يقاطع البائع وإنما يشجعه على الحديث، ويكثر من توجيه الأسئلة إليه لكي يعثر على العبارة التي يتخذها سبباً للمعارضة والانتقاد.	2
العميل العنيف	إذا لم يجد طلبه في الحال، وجدته يفقد صبره ويغضب، وهو محب للمناقشة والجدال، والبحث عن الأخطاء، ويتكلم بألفاظ شديدة ونبرات حادة.	3
العميل المصطحب	لا رأي له، حيث يذهب إلى المحل وفي صحبته زوجته أو أحد الأصدقاء أو المعارف، لا يبد رأيًا بالرفض أو القبول أو الإعجاب فيما يعرض عليه.	4
العميل المعجب بنفسه	يعتقد أن ما يطلبه أو يسأل عنه هو الشيء الوحيد في السوق، فلا تعجبه خدمة أو سلعة إلا إذا كانت مطابقة تمامًا لما طلبه من حيث الماركة أو مواد الصنع أو اللون أو الشكل، ولذلك فهو لا يقبل إلى ما يختاره بنفسه أو بمحض إرادته.	5

السؤال الرابع:

(15 درجة)

أ) فيما يلي مجموعة من الصفات الفرعية الواجب توافرها في رجل البيع، وجدولاً يحتوي على الصفات الأساسية لرجل البيع، حدد أي من الصفات الفرعية تندرج مع الصفات الأساسية الواردة بالجدول أدناه:

(10 x 1/2 = 5 درجات)

حسن المظهر – الإخلاص – الدقة – الصبر – القدرة على المخاطبة – الصحة العامة – قوة الخيال – اللباقة – التعاون – الصدق والأمانة

الصفات العقلية	الصفات الجسمية	الصفات الأخلاقية	الصفات الاجتماعية
الدقة	حسن المظهر	الإخلاص	القدرة على المخاطبة
قوة الخيال	الصحة العامة	الصبر	اللباقة
		الصدق والأمانة	التعاون

(6 درجات)

ب) أجب عن الآتي بذكر نقطتين لكل مما يأتي:

1. من الحاجات الفسيولوجية لهرم ماسلو للحاجات.

❖ الطعام.❖ الماء. (ص76)

2. من عناصر التقرير الجيد.

❖ الموضوعية.❖ تجنب العبارات العامة. (ص42-43)

3. من عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية.

❖ توفير البضاعة الجيدة بسعر مناسب.❖ توفير البضاعة للعميل حيثما يريد. (ص20)

الإسلام حسن الأعمال

(4 درجات)

ج) بصفتك رجل بيع ناجح حدد دوافع التعامل الفرعي للحالات التالية:

1. ( صنف/ماركة ) اشترت مريم ساعة يد كارتيير من مجوهرات (ع) لأنهم يشتهرون بماركات عالمية من الساعات ذات الجودة والشهرة.2. ( الموقع ) يزود أحمد سيارته بالبنزين من المحطة القريبة من عمله.3. ( التنوع ) يشتري ناصر مستلزمات المنزل من محلات (س) الذي يحوي على أنواع مختلفة من السلع.4. ( السعر ) تشتري نورة الأدوات المدرسية لأبنائها من قرطاسية المنار التي تقدم العروض بما يتناسب مع ميزانيتها الشهرية.

**السؤال الخامس:****(13 درجة)**

(أ) أجب عن الآتي:

(7 درجات)

(3 درجات)

1- عدد فوائد التجارة الإلكترونية. (يكتفي بذكر 3 نقاط)

❖ تسهل عمليات التبادل، لأنها تعمل على الربط بين الإنتاج والتوزيع.❖ تفتح للبائع منفذ تسويقي عالمي يعمل خلال 24 ساعة يوميًا، يوفر معلومات كاملة عن منتجه.❖ تخلق فرص العمل وتوفر النفقات. (ص 16-17)

(4 درجات)

2- بين أهم محتويات السيرة الذاتية.

❖ بيانات شخصية.❖ التعليم.❖ الخبرات.❖ أنشطة أخرى. (ص 9)

(ب) هناك طرق مختلفة يمكن أن ترد بها على الاعتراضات التي يبديها العملاء، حدد طريقة الرد المناسبة على

(6 درجات)

اعتراضات العملاء للحالات التالية بالإضافة إلى شرحها:

1- اعترضت العميلة كوثر وقالت: "أخشى أن يكون قماش هذه البدلة لا يدوم كثيرًا"، فرد عليها البائع:

"لا يمكن، لأنه مصنوع من أجود أنواع الأقمشة الإيطالية".

❖ طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الإنكار المباشر<sup>1</sup>❖ شرح طريقة الاعتراض: تقضي هذه الطريقة بأن ينكر البائع الاعتراض في صراحةووضوح وبغير تردد ويجب أن يكون الرد في أسلوب مهذبورقيق<sup>2</sup>.

-1

2- اعترضت إحدى السيدات على سعر حقيبة اليد، فرد عليها البائع: "نعم سعرها مرتفع ولكنها

مصممة على أيدي أفضل المصممين العالميين".

❖ طريقة الرد على الاعتراض: طريقة الإنكار غير المباشر<sup>1</sup>❖ شرح طريقة الاعتراض: تسمى أحيانًا بطريقة نعم، وفيه لا ينكر البائع الاعتراض، وإنمايقر به أولاً، ثم يذكر ميزة أخرى للسلعة تفوق اعتراضالعميل<sup>2</sup>.

الإسلام  
هو حسن العمان

انتهت الإجابة