

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2008/2007م

المسار: التجاري

الزمن: ساعتان

اسم المقرر: فن البيع

رمز المقرر: بيع 311

السؤال الأول: (10 درجات)

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب لكل مما يلي:

الرقم	المصطلح	التعريف
1		معرفة مرتبة ومنظمة (مبنية على قواعد وأسس ونظريات).
2		يختص بتزويد العملاء بالمساعدات الفنية اللازمة بغرض زيادة المبيعات.
3		هو المعبر الأول، وغالباً ما يؤثر في نفس المستمع إيجابياً أو سلبياً.
4		تنفيذ خطة البرنامج الموضوع سواء من جهة المسؤولين في الشركة التي يعمل بها البائع أو عن طريق البائع نفسه.
5		متمثلة في مكانة الأسرة بالنسبة للأسر الأخرى، ومدى قبولها للسلع الأخرى.
6	رجال البيع الرئيسيون	
7	الألبوم	
8	القوى الخارجية	www.shmooa.org/vb
9	الاعتراض	
10	النقود الإلكترونية	

السؤال الثاني: (6 درجات)

(أ) **علل ما يأتي:**

1. التجارة الالكترونية تسهل عمليات التبادل.

2. على رجل البيع تسجيل الملاحظات عند زيارته للعملاء.

www.shmooa.org/vb

3. يتصف رجل البيع بمجموعة من الصفات.

4. على رجل البيع قراءة مجلة اقتصادية أو تقرير في أثناء انتظاره العميل.

5. يجب على رجل البيع عدم سؤال العميل عن الثمن الذي يريد أن يدفعه في السلعة.

6. عدم القدرة على تحديد التكلفة الفعلية لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.

السؤال الثالث: (10 درجات)

(أ) تريد هناء مندوبة مبيعات كريمات العناية بالبشرة بدء حملة ترويجية للإنثا في منازلهم وقد طلبت منك تبصيرها بأفضل الوسائل الترويجية التي ستساعدها في حملتها الترويجية. فبم تتصحها؟

1-

2-

(ب) التقى جاسم وفيصل في أحد معارض السيارات وكل واحد منهم يريد شراء سيارة. حدد نوع الدوافع في حوار هذين الصديقين عن السيارات.

دوافع الشراء		الحوار
الفرعي	الرئيسي	
		جاسم: سأشتري هذه السيارة لأنها اقتصادية جدا في استهلاك البنزين.
		فيصل: وأنا أفضل شراء هذه السيارة لأن صديقي حسن اشترى مثلها.
		جاسم: كذلك لأن محركها من أقوى المحركات في العالم.
		فيصل: أنا أفضل الشراء من هذا المعرض لأنه يبيع بأسعار مناسبة جدا.

(ج) ما نوع الحاجة في كل مما يلي:

نوع الحاجة		المنتج
الفرعي	الرئيسي	
		حضور حفلة زواج صديق مقرب.
		تلبس حزام الأمان عند قيادة السيارة.
		التحضير لرسالة الماجستير.
		متابعة البرامج الثقافية في التلفزيون.

السؤال الرابع: (7 درجات)

(أ) قارن بين كل مما يلي حسب ما هو محدد لك:

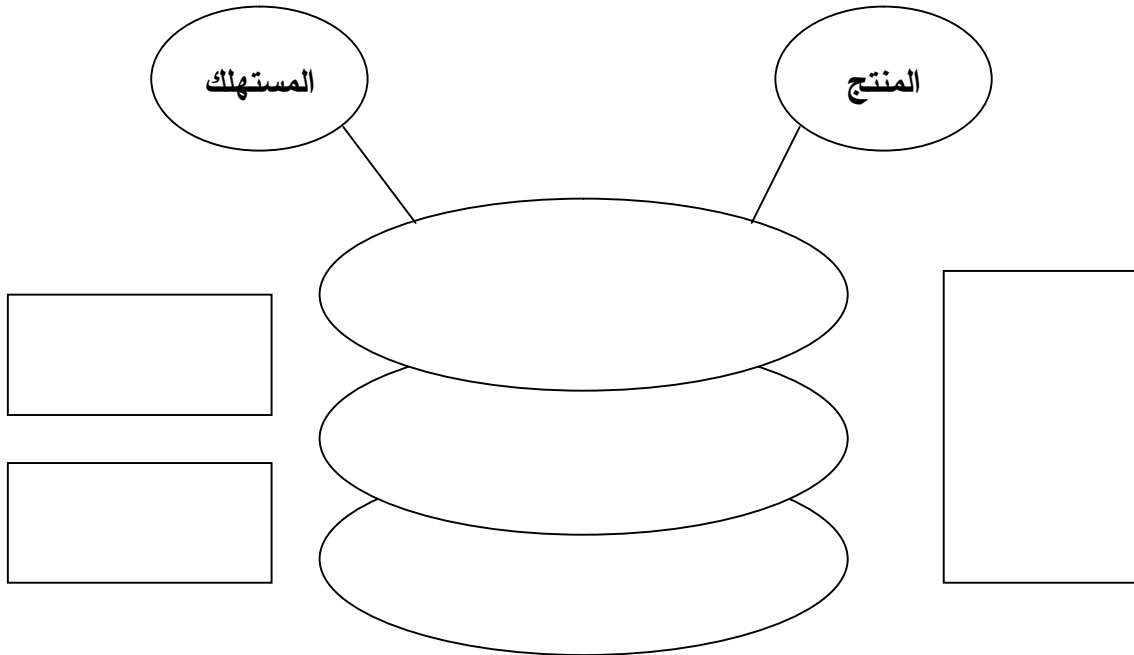
العرض الاستعمالي	العرض العملي	وجه المقارنة
		طريقة العرض

التقارير الوصفية (النوعية)	التقارير الكمية	وجه المقارنة
		الاستفادة

العرض الاستعمالي	العرض العملي	وجه المقارنة
		التركيز
		توجه أنشطة المشروع

www.shmooa.org/vb

(ب) أكمل الشكل التالي لمكونات التجارة الإلكترونية:



السؤال الخامس: (5 درجات)

أمامك مجموعة من المواقف التي مرت برجل البيع وكيف تصرف مع العميل في كل موقف منها. ضع علامة (P) أمام العبارة التي تدل على التصرف الصحيح وعلامة (O) أمام العبارة التي تدل على التصرف الخاطئ لرجل البيع مع تصحيح التصرف الخاطئ:

1. () دخلت حنان محلاً لبيع الأجهزة الكهربائية لشراء جهاز لتحلية المياه ولم تبدي رأياً فيما عرض عليها، إنما صديقتها المرافقة لها هي من يستفسر، فكان رجل البيع يشرح ويناقش حنان عن الجهاز ويتجاهل صديقتها لأن حنان هي التي تريد الشراء وليس صديقتها.

.....
.....
.....

2. () دخلت منال إحدى المكتبات لتشتري قرطاسيه وطلبت بعض الأقلام وأدوات الرسم وعندما أحضر رجل البيع ما تريد، قامت بالتحدث عن أبنها أحمد وكيف حصل على المركز الأول في مسابقات الجري التي تنظمها المدرسة وكان رجل البيع يقاطعها بين الحين والآخر لأن كلامها كان غير مهم بالنسبة له.

.....
.....
.....

3. () ذهب علي إلى قسم الأدوات المكتبية وقال للبائع أعطني قلم باركر بسرعة لأنه لا وقت لدي فقام رجل البيع بسؤاله عدة أسئلة وقال له سأريك مجموعة الأقلام الموجودة لدينا لتختار منها ما يعجبك.

.....
.....
.....

4. () ذهب حسام إلى إحدى محلات بيع الألبسة الرياضية وقال للبائع هل عندكم بدلة رياضية ماركة NIKE، أنا لا أقتني أي بدلة، فقط أريد ما يقتنيه نجوم الكرة، لكن رجل البيع لم يحاول التأثير عليه فتركه يختار بنفسه وأخذ يذكر له بعض المشاهير الذين يستعملون هذا النوع وذاك النوع.

.....
.....
.....

السؤال السادس: (5 درجات)

(أ) حدد طرق الرد على اعتراضات العملاء التي اتبعتها رجل البيع في المواقف الآتية:

التسلسل	الموقف	طريقة الرد على الاعتراض
1	العميل: ولكن هذه البطانية خفيفة جداً! رجل البيع: وهذا هو السبب في أنها ممتازة لأنها مصنوعة من أرقى أنواع الصوف، فالصوف الممتاز خفيف الوزن.	
2	العميل: ولكن هذا الموديل من الساعات من العام الماضي! رجل البيع: نعم هذا موديل العام الماضي لكن عليه خصم 30%.	
3	العميلة: هذا القماش جميل ولكني أخشى أن يفقد لونه! رجل البيع: أبدا إنه ثابت الصبغة بكل تأكيد.	
4	العميلة: ولكن هذه الغسالة تمزق الملابس! رجل البيع: هل تسمحين بأن تشرحي لي كيف تمزق الملابس؟.	

(ب) أعلنت شركة السريع لبيع الملابس الجاهزة عن حاجتها لمجموعة من رجال البيع وقامت بالإعلان عن الوظيفة في الصحف والمجلات وقد تقدم زميل لك لأحد هذه الوظائف واجتاز الامتحان والمقابلة بنجاح وعندما عرضت الشركة عليه الطرق المختلفة لاحتساب المكافأة اختار أن يحصل على مبلغ محدد كل شهر.

أقرأ الحالة السابقة جيدا ثم أجب عما يأتي :

1. ما أسم الطريقة التي اختارها زميلك للحصول على مكافأته؟

.....

2. ما الطرق الأخرى التي عرضتها الشركة على زميلك؟

..... (أ)

..... (ب)

السؤال السابع: (7 درجات)

التقرير كما أعدته الأنسة: مريم جاسم
زيارة لمحلات فلاش للمكياج - المنامة

مقابلة مع السيدة أحلام الناصر (مديرة قسم المشتريات)
تاريخ الزيارة 7 أكتوبر 2007 م
قالت السيد أحلام أنها غاضبة بسبب تأخرنا في تسليم طلبيتها الأخيرة للصنف (CD 230). وبالنسبة للصنف (CD 414) بموجب أمر التسليم رقم 119 في 7 سبتمبر فهي غير مطابقة للألوان المطلوبة، وتقول أنها لا تدري ما أصاب خدماتنا ونوعية منتجاتنا مؤخرا، لقد كانت معتمدة علينا دائما ولكن في الفترة الماضية حدث كثير من الأخطاء وهي ليست متأكدة من الاستمرار في التعامل معنا، لقد كانت المقابلة في منتهى الصعوبة مع السيدة أحلام ومما يزيد الأمر سوءا إنها قد طلب من مكتب مبيعاتنا إرسال كتالوج المكياج الجديد من 15 سبتمبر ولم تتسلم شيء منذ ذلك الحين.

المطلوب: إعادة صياغة التقرير السابق بالشكل المناسب؟

الخدمات شرم

www.shmooa.org/vb

تمنياتنا للجميع بالتوفيق والنجاح

انتهت الأسئلة