

التصحيح النموذجي لاسئلة مقياس إدارة المبيعات والقوى البيعية

السؤال الأول: احب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الإجابة الخاطئة وتبرير الإجابة الصحيحة (5 POINTS).

1 التخطيط للمبيعات هي مسؤولية رئيس قسم المبيعات دون الرجوع او تدخل من أي اقسام اخرى.

✓ خطأ.

✓ تقع مسؤولية التخطيط للمبيعات على عاتق قسم إدارة المبيعات بالتنسيق مع باقي الأقسام على ان تتم العملية في ضوء التخطيط الاستراتيجي الذي تضعه و تقوم به الإدارة العليا.

2 يمكن تجزئة السوق بالاعتماد على عامل القدرة الشرائية فقط.

✓ خطأ.

✓ تجزئة السوق هي عملية تتم بالاستناد الى العديد من المعايير الاقتصادية الكلية و الخاصة و الاجتماعية و

الثقافية والبيئية وغيرها. فعلى سبل المثال قد تقسم الأسواق بالنظر الى القدرة الشرائية او الدين او دورة حياة الزبائن او عاداتهم و سلوكياتهم الشرائية و غيرها من العوامل والمحددات.

3 يمكن للمؤسسة التي تنتج المنتجات واسعة الاستهلاك ان تعتمد على استراتيجية شخصية العروض.

✓ خطأ.

✓ شخصية العروض هي استراتيجية تناسب المؤسسات التي تقدم منتجات خاصة، في حين ان المؤسسات التي

تقدم المنتجات واسعة الاستهلاك لا بد و ان تعتمد على التسويق الشامل.

4 من الأفضل ان تكون السلسلة التوزيعية الطويلة و عناصرها لا تنتمي للمؤسسة.

✓ خطأ.

✓ من الأفضل ان تكون السلسلة التوزيعية قصيرة و تنتمي للمؤسسة، وهذا من اجل تدنية التكاليف و السيطرة

على أسعار المنتجات، بالإضافة الى إمكانية الحصول على ردود أفعال الزبائن من خلال ضمان التغذية العكسية و السيطرة اكثر على عناصر السلسلة الوزيعية .

5 لا يوجد فرق بين مهام رجال التسويق و رجال البيع.

✓ خطأ.

✓ يختلف رجال البيع عن رجال التسويق بشكل كبير، اذ تقتصر مهام رجال البيع على إتمام المعاملات أي القيام

بالبيع و يهتمون بالاجال القصيرة ، تتمثل مهمة رجال التسويق في تأسيس و دعم العلاقات مع الزبائن؛ فمهامهم طويلة الاجال.

6 من الأفضل ان تكون الأهداف التي تتضمنها الخطة البيعية نوعية.

✓ خطأ.

✓ من الأفضل ان تكون الأهداف كمية حتى تكون مرجعا لعملية المقارنة والتقييم في بعد.

السؤال الثاني: تحديد الفروق (4 POINTS)

الخطة	التخطيط
ترجمة للتخطيط في شكل مكتوب	عملية إدارية فكرية

التنبؤ بالمبيعات	الموازنة التقديرية للمبيعات

السؤال الثالث (-6 POINTS) :

أولا ; تحديد الأخطاء :

- ترك الزبائن يتفحصون البضاعة لوحدهم
- الانشغال باللعب على الهاتف او تفحص الانترنت
- الجلوس مع الأصدقاء داخل المحل
- التذمر من الأسئلة وتجريب الملابس

ثانيا ; التبريرات :

- عدم إعطاء الأهمية للزبون ; قد يحتاج الزبون لمعلومات عن السعر او جودة البضاعة او مصدرها
 - قد يعتبر الزبون هذا التصرف إهانة و عدم اهتمام و التقليل من شأنه
 - الجلوس مع الأصدقاء قد يسبب حرج لبعض الزبائن في الاستفسار عن أسعار البضاعة او طلب تخفيض من صاحب المحل، كما انه منافي لعادات منطقتنا و حتى لدينا، فالمحل مكان للعمل وليس للتجمع.
 - التذمر قد ينفر بعض الزبائن لان العبوس في وجههم او التأخر في الإجابة عن اسئلتهم او القيام بالامر بنبرة استياء وتضايق قد يدفع الزبون لمغادرة المحل و صرف النظر عن امر الشراء، كما ان الزبون ليس مجبرا على الشراء من اول مرة فقد يأخذ وقته في المقارنة و المفاضلة بين البضائع والاسعار بين مختلف المحلات، وهذا التصرف غير اللائق قد ينفر زبائن محتملين.
- ثالثا. البدائل :

- الاهتمام بالزبائن والتصرف مع كل منهم بلباقة و احترام و في حدود (عدم المبالغة في الكلام و الضحك)
- الإجابة على أسئلة الزبون و تقديم شروحات عن النوعيات و الأسعار دون كلل او ملل
- يجب الابتعاد عن التجمهر داخل او امام المحل، بل و من الأفضل ان تكون في المحل فتاة حتى تكون هي في الواجهة مع النسوة اللواتي يفضلن النساء (دوافع ثقافية و دينية)
- استقبال الزبائن بوجه بشوش والحديث بلطف و الاستعداد لتقديم المعلومات و يد العون، و الاستمرار في الإجابة عن كل التساؤلات و الاستجابة لطلباتهم لحثهم على الشراء ان كانوا مهتمين او تحويلهم الى زبائن محتملين ان لم يكونوا كذلك؛ فالمعاملة الطيبة قد تحول الزبائن غير المهتمين الى زبائن مهتمين؛ كما ان هذه التصرفات الجيدة تحسن من سمعة المحل و صاحبه ما يجعل زبائنه يتكلمون بإيجابية عنه للآخرين.

السؤال الرابع: اهم السمات والمهارات التي توصي موظفيك بالتخلي بها والتي ستساعدك على كسب

رضا الزبائن وتعزيز ولائهم" (5 POINTS)

- مظهر نظيف و لائق ومحترم ;
- اللباقة و اللطف في الحديث
- الابتسامة في وجه الزبون
- الصبر و الاستعداد للإجابة بصدر رحب عن كل الأسئلة مرارا و تكرارا
- القدرة على قراءة الأشخاص و التمييز بين مختلف الطباع والشخصيات (متحفظ /مندفع /مستعجل /كتوم/ ثرثار) و التعامل مع كل منهم حسب ما تقتضي الحالة
- القدرة على الاقناع و التفاوض
- التمكن من الجانب التقني أي ان تكون لدى الموظق معلومات كافية ووافية عن التقنيات و مجال الأجهزة الالكترونية حتى يكون قادرا على الإجابة عن كل الأسئلة و تقديم شروحات و معلومات دقيقة و صحيحة ;
- ابداء الاهتمام بالزبون و عدم تجاهله او التقليل من شأنه.
- تقبل كل الإجابات الصحيحة وان لم تذكر...