

## الاجابة النموذجية الإمتحان إدارة قوى البيع

الجواب الأول: خمسة أخطاء لا ينبغي لرجل البيع الوقوع فيها:

- سوء تنظيم وقته والذي يؤدي به إلى قضاء الكثير من الوقت في المكتب أو على الطريق أو المناقشة المطولة مع العميل الذي لا يتطلب الكثير من الوقت أو العكس؛ **1ن**
- سوء التحضير أو الإعداد للمقابلات البيعية مثل اختيار توقيت غير مناسب؛ **1ن**
- نقص معرفة رجل البيع لبعض منتجات أو خدمات المؤسسة؛ **1ن**
- نقص الفضول لدى رجل البيع حول العملاء المحتملين، أو تركيزه على العملاء الحاليين وإهمال المحتملين؛ **1ن**
- نقص مهارات رجل البيع حول كيفية المحادثة مع العميل خلال المقابلة البيعية. **1ن**

الجواب الثاني: الفرق بين كل مما يلي:

<b>رجال البيع 0.5 ن</b>	<b>قوى البيع 0.5 ن</b>
رجال البيع جزء من قوى البيع في المؤسسة، وهم الأشخاص الذين يقومون بالبيع أو الترويج أو التسويق لأحد المنتجات لصالح المؤسسة عن طريق مقابلة العملاء وشرح الفوائد التي تعود عليهم من شراء المنتج.	مجموعة من الأشخاص داخل أو خارج المؤسسة، تقوم بعملية البيع أو تساعد في كافة العمليات البيعية وزيادة عدد الزبائن، وذلك من خلال الاتصال المباشر مع الزبائن داخل المؤسسة أو في نقاط البيع
<b>مؤشرات النشاط 0.5 ن</b>	<b>مؤشرات النتائج 0.5 ن</b>
المؤشرات حسب النشاط: عدد الزيارات، عدد عمليات التنقيب عن العملاء، عدد أيام العمل في الميدان.	المؤشرات المتعلقة بالنتائج: كرقم الأعمال، عدد الطلبات، عدد الزبائن الجدد، هامش الربح الاجمالي حسب المنتج وحسب العميل، عدد العملاء الذين خسرتهم المؤسسة، رقم الاعمال لكل عميل.
<b>الحافز العرضي 0.5 ن</b>	<b>الحافز الجوهري 0.5 ن</b>
يأتي هذا التحفيز من الخارج كمكافأة نقدية مثلا أو التهديد بالعقاب أو التشجيع والمدح، ويدفع الفرد للعمل بأداء عالي لكن بمرور الوقت فإن هذا الحافز يضعف ويصبح روتيني.	ومنبعه من داخل الفرد وهو الإستمتاع بالعمل لتحقيق أحسن النتائج، فالتحفيز من خلال الحث على العمل يؤدي إلى الإبداع.
<b>العلاوة 0.5 ن</b>	<b>العمولة 0.5 ن</b>
هي مبلغ مالي أو نسبة من الأجر الأساسي تمنح للعامل بشكل سنوي.	تعتمد نسبة العمولة على تحقيق الأهداف المحددة التي تم الاتفاق عليها بين المؤسسة ورجال المبيعات. ويتم حساب العمولة على أساس النسبة المئوية للبضاعة المباعة
<b>عروض الاسترداد 0.5 ن</b>	<b>الخصم السعري 0.5 ن</b>
هي تخفيض في السعر بعد القيام بالشراء	تقديم المنتج بسعر مخفض

الجواب الثالث: معالجة اعتراضات العملاء في الحالات التالية:

**الحالة 1: اعتراض العميل على غلاء سعر المنتج.**

يعترض العميل في هذه الحالة على سعر المنتج ويتم معالجة هذا الاعتراض من خلال توضيح أن السعر المرتفع يعود للمواصفات الجيدة والفريدة للمنتج. **1ن**

**الحالة 2: العميل لا يملك الحافز لشراء المنتج.**

حيث يوضح الزبون المحتمل بأنه لا يحتاج إلى منتج الشركة وعلى ممثل المبيعات أن يخلق لدى الزبون المحتمل حاجة للمنتج الذي يعرضه من خلال أسلوب مقنع. **1ن**

**الحالة 3: اعتراض العميل على خصائص المنتج.**

يعترض العميل على مزايا وخصائص المنتج الذي يعرضه رجل البيع، وعليك إقناع العميل المحتمل بأن منتجك فيه مزايا أخرى تعوّضه عن المزايا التي يطلبها. **1ن**

**الحالة 4: العميل لديه تجربة سيئة مع الشركة.**

أحياناً يعترض العميل المحتمل على الشراء من شركة معينة لأنه يشتري حاجاته من شركة أخرى، ويتم الرد على هذا الاعتراض من خلال توضيح رجل البيع لسمعة الشركة التي يمثلها وعدد الجوائز التي حصلت عليها، أو أن يذكر العملاء الذين اشترروا من شركته. **1ن**

**الحالة 5: العميل لديه اعتراضات غير حقيقية.**

وهي اعتراضات وهمية من العملاء الغاية منها المماطلة في الشراء أو إنهاء اللقاء البيعي مع رجل المبيعات لعدم حاجة العميل المحتمل للمنتج الذي يعرض، أو قد تكون الغاية منها حصول العميل المحتمل على المزيد من التسهيلات. ويجب تلقي الاعتراض غير الحقيقي بصدر رحب وتوضيح أن الأسباب التي يعترض عليها العميل المحتمل غير موجودة ولكن بشكل مؤدب، فمن الخطأ الكبير أن تُظهر للعميل أنه على خطأ أو أنه يبالغ في كلامه. **1ن**

**الجواب الرابع:**

1- تحديد العدد المتوقع من رجال البيع للسنة 2024:

عدد رجال البيع الحالي – عدد رجال البيع المتوقع أن يتركوا العمل = العدد المتوقع من رجال البيع لسنة 2024. **0.5 ن**

60 - (5 \* 100 / 60) = 0.5 ن = 57 رجل بيع. **1ن**

2- حجم المبيعات المتوقعة لكل رجل.

أولا حساب عدد رجال البيع المطلوب

العدد المتوقع من رجال البيع لسنة 2024 + عدد رجال البيع الذين يجب توظيفهم = عدد رجال البيع المطلوب لسنة 2024. **0.5 ن**

$$82 = 25 + 57 \text{ رجل البيع. } \mathbf{1\text{ن}}$$

ثانيا حجم المبيعات المتوقعة لكل رجل

$$\text{حجم مبيعات المؤسسة / عدد رجال البيع المطلوب} = \text{حجم المبيعات المتوقعة لكل رجل. } \mathbf{0.5\text{ن}}$$

$$109756.09 = 82 / 9000000 \text{ دج } \mathbf{1\text{ن}}$$