

تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



\* للحصول على أوراق عمل لجميع الصفوف وجميع المواد اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh>

\* للحصول على أوراق عمل لجميع مواد الصف الثاني عشر اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12>

\* للحصول على جميع أوراق الصف الثاني عشر في مادة متنوعة ولجميع الفصول, اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12other>

\* للحصول على أوراق عمل لجميع مواد الصف الثاني عشر في مادة متنوعة الخاصة بـ الفصل الأول اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12other1>

\* لتحميل كتب جميع المواد في جميع الفصول للـ الصف الثاني عشر اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/grade12>

\* لتحميل جميع ملفات المدرس أحمد السيد مجيد السيد علي اضغط هنا

[almanahjbhbot/me.t//:https](https://t.me/almanahjbhbot)

للتحدث إلى بوت على تلغرام: اضغط هنا

## الفصل الأول

### صفات رجل البيع

١ - ضع المصطلح المناسب لكل مما يأتي:

المصطلح	التعريف
الصفات العقلية	تشمل الدقة وسعة الخيال والابتكار والملاحظة والثقة في النفس.
الصفات الأخلاقية	تساعد رجل البيع على ألا يجرح مشاعرهم أو أن يصدر منه تصرف سيء إليهم.
الصفات الجسمية	تتكون من الصحة العامة والصوت ونبراته وحسن المظهر والجد والنشاط.
الصفات الاجتماعية	القدرة على خلق صداقات مع الآخرين هي بمثابة أصول قيمة على صعيد العمل.
الدقة	الحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة عن السلعة المعروضة.
اليقظة	يجب على رجل البيع أن يكون منتبهاً على أتم الاستعداد لخدمة العميل في أية لحظة.
المعلومات العامة	تفرض على رجل البيع الإطلاع وتزويده بالمعلومات التي تدعم مركزه كبائع.
قوة الملاحظة والمذاكرة	تلعب دوراً كبيراً في تذكر أسماء العملاء وتسهيل التجاوب مع متطلبات العميل.
تحمل المسؤولية	تمكن رجل البيع من قيادة دفة العمل فيرجح كفة الربح على كفة الخسارة.
الإخلاص	أحد القيم الأخلاقية التي تعزز الانتماء.
الصدق والأمانة	يفرضان عدم إخفاء العيب الموجود في السلعة عن المشتري.
الصبر	على جل البيع أن يتحمل مضايقات الأنواع المختلفة من العملاء.
الصحة العامة	تلعب دوراً كبيراً في رفع مستوى الإنتاج على جميع الأصعدة سواء أكان الإنتاج فكرياً أم عضلياً.
الصوت ونبراته	المعبر الأول وغالباً ما يؤثر في نفس المستمع تأثيراً إيجابياً أو سلبياً.
حسن المظهر	يعطي انطباعاً حسناً عن البائع ويطمئن نفس العميل ولكن يجب أن يكون الظاهر غير مبالغ فيه.
الجد والنشاط	يجعل رجل البيع لا يمل ولا يكل من طلباتهم، لديه القدرة على عرض أكثر من سلعة دون تباطؤ في العرض.
القدرة على المخاطبة	المقدرة اللغوية التي تتناسب والفئات الاجتماعية المختلفة للأفراد.
اللباقة	مقدرة رجل البيع على تخطي الكثير من المشاكل والعقبات التي تواجهه يومياً وبشكل مستمر بأسلوب لطيف.
التعاون	التعاون بين رجل البيع حتى لا يحصل تضارب في الآراء.

٢ - علل: يتصف رجل البيع بالعديد من الصفات.

حتى يتمكن من معاملة الجميع باختلاف مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية المعاملة المثلى التي تتفق وطموحاتهم ورغباتهم الشرائية.

## إعداد وطباعة: السيد احمد السيد مجيد السيد علي مقرر: فن البيع (بيع ٣١١)

٣ - يجب أن يتصف رجل البيع بمجموع من الصفات الأساسية وكل صفة من هذه الصفات الأساسية يتبعها مجموعة من الصفات الفرعية، بين من خلال الجدول التالي:

الأمثلة	الصفات
الدقة - اليقظة - سعة الخيال - المعلومات العامة - قوة الملاحظات والذاكرة - القدر على الإلمام بالعمل - تحمل المسؤولية.	الصفات العقلية
الإخلاص - الصدق والأمانة - الصبر.	الصفات الأخلاقية
الصحة العامة - الصوت ونبراته - حسن المظهر - الجد والنشاط.	الصفات الجسمية
القدرة على مواجهة الجمهور - القدرة على المخاطبة - اللباقة - التهذيب - التعاون.	الصفات الاجتماعية

٤ - حدد نوع الصفة التي يتمتع بها رجل البيع من خلال الجدول التالي:

الصفة الفرعية	الصفة الأساسية	الحالة
التهذيب	الاجتماعية	رجل يتمتع بالحديث المهذب المؤثر في المستمع
القدرة على المخاطبة	الاجتماعية	رجل يتمتع بالقدرة اللغوية التي تتناسب مع الفئات المختلفة
الجد والنشاط	الجسمية	رجل بيع لا يكل ولا يمل من طلبات عملائه
اليقظة.	العقلية	رجل بيع على أتم الاستعداد لخدمة العميل
الصحة العامة	الجسمية	رجل بيع يروج للإنتاج باستخدام قواه العقلية و الجسمية
المعلومات العامة	العقلية	رجل بيع واسع الإطلاع
تحمل المسؤولية	العقلية	رجل بيع تقع على عاتقه مسؤولية كبيرة لارتباطه بعملية الربح و الخسارة.
التعاون	الاجتماعية	رجل بيع يتعاون مع رجال البيع الآخرين
الصوت ونبراته	الجسمية	رجل بيع لا يكون صوته عالياً أو منخفضاً
الإخلاص	الأخلاقية	رجل بيع يشعر بأنه جزء من المؤسسة فيتجنب الكثير من المواقف التي تسيء إلى المؤسسة.
الصبر	الأخلاقية	رجل بيع يتحمل مضايقات الأنواع المختلفة من العملاء
القدرة على مواجهة الجمهور	الاجتماعية	رجل بيع ودود ومحب للآخرين
الدقة	العقلية	رجل بيع يعطي معلومات دقيقة وصحيحة عن السلعة إلى الزبون
اللباقة	الاجتماعية	رجل بيع قادر على تخطي الكثير من المشاكل و العقبات التي تواجهه يومياً وبشكل مستمر وبأسلوب لطيف
سعة الخيال	العقلية	رجل بيع يسهم في خدمة العميل وإرشاده عن طريق تقديم البدائل و المقترحات

٥ - علل لما يأتي:

• رجل البيع يجب أن يكون دقيقا في عمله.

لتحقيق رضا المستهلك وصاحب المؤسسة وذلك عن طريق تزويد العميل بالمعلومات الدقيقة التي تؤدي إلى احترامه والتعامل معه باستمرار مما يجعله يكسب أكبر عدد من العملاء ويكسب رضا صاحب المؤسسة.

• للذاكرة دور كبير في تذكر الأسماء.

§ ليس من الضروري إعادة دراسة سلوك العميل. § الحفاظ على كيفية التعامل مع الطرف الآخر.

§ يسهل على البائع التجاوب مع متطلبات العميل دون تردد.

• رجل البيع بحاجة لتمتعه بصحة عامة.

لأنه يروج لإنتاج باستخدام قواه العقلية والجسمية.

• يجب أن يكون مظهر رجل البيع غير مبالغ فيه.

لأنها قد تؤدي إلى نتائج عكسية.

٦ - كيف يمكن جذب أكبر عدد ممكن من العملاء.

§ على رجل البيع دراية بطبيعة عمله وبالسلعة المراد توزيعها ومنافذ البيع المختلفة.

§ توضيح مميزات السلعة.

٧ - كيف يمكن كسب ثقة العملاء.

§ الإمام بالعمل وكيفية التعامل مع العملاء. § معرفة سلوكيات العملاء وأذواقهم.

٨ - ما هو السبب الذي يقود دفة العمل فيرجح كافة الربح أكثر على كفة الخسارة؟

§ صدقه في التعامل مع الآخرين يؤدي إلى كسبهم. § الحفاظ عليهم كعملاء دائمين.