

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

المقياس: إدارة المبيعات والقوى البيعية

التخصص: تسويق خدمات

المستوى: الأولى ماستر

التاريخ: 2025/01/14

المدة: ساعتين (2 سا)

امتحان السداسي الأول للسنة الجامعية 2025/2024

السؤال الأول (3ن) // اشرح العلاقات التالية:

1. التدريب المستمر / الرقابة و التقييم
2. إدارة المبيعات / سلسلة التوريد
3. أنظمة إدارة العلاقات مع الزبائن / تحسين تجربة العميل

السؤال الثاني (3ن) // أذكر مع الشرح ثلاث (3) مهارات تزيد من فعالية إدارة المبيعات مدعما إجابتك بأمثلة.

السؤال الثالث (2ن) // بين كيف تؤثر كفاءة رجال البيع على عملية توزيع المناطق البيعية.

السؤال الرابع (2ن) // اشرح كيف يمكن أن تنخفض مبيعات المؤسسة بصورة حاد بسبب فقدان العملاء بشكل طبيعي رغم جودة عمل القوى البيعية.

السؤال الخامس (2ن) // اشرح الفائدة من تطوير البائع لموقف إيجابي تجاه فكرة التنقيب عن الزبائن، وكذا الاجراءات الضرورية لدعم هذا الموقف.

السؤال السادس (4ن) // أذكر مع الشرح البسيط المهام الأساسية للقوى البيعية في المؤسسة.

السؤال السابع (4ن) // عرّف المصطلحات التالية مع شيء من التفصيل:

1. قمع المبيعات
2. الواقع المعزز
3. المنطقة البيعية
4. التنقيب عن الزبائن

الإجابة على السؤال الأول(3ن)/ اشرح العلاقات التالية:

1. التدريب المستمر/ الرقابة و التقييم: تساعد الرقابة و التقييم على كشف الفجوات في الأداء أو المهارات(0.5)، و التدريب المستمر يعتمد على مخرجات الرقابة و التقييم لتصميم البرامج التدريبية لتحسين الأداء. فهي علاقة تفاعلية(0.5).

2. إدارة المبيعات/ سلسلة التوريد: عندما تقوم إدارة المبيعات بتوفير توقعات دقيقة للطلب بناء على تحليل السوق(0.5)، ليأتي دور سلسلة التوريد باستخدام هذه التوقعات لتخطيط الانتاج، تخزين و التوزيع(0.5).

3. أنظمة إدارة العلاقات مع الزبائن/ تحسين تجربة العميل: تنتج أنظمة إدارة العلاقات مع الزبائن قاعدة بيانات قوية وثرية(0.5) تمكن من الوصول إلى درجة عالية من التخصص و هو ما يؤدي إلى تحسين تجربة العميل(0.5).

الإجابة على السؤال الثاني(3ن)/ أذكر مع الشرح ثلاث(3) مهارات تزيد من فعالية إدارة المبيعات مدعما إجابتك بأمثلة.

المهارات	الأمثلة
• المهارة التقنية(0.5)	التحكم في البرامج الخاصة بالبيع و التحليل.....(0.5)
• المهارة الخاصة بالعلاقات الانسانية(0.5)	فن القيادة، التنظيم،(0.5)
• المهارة المرتبطة بخلق الأفكار(0.5)	القدرة على خلق طرق جديدة و مميزة.....(0.5)

الإجابة على السؤال الثالث(2ن)/ بين كيف تؤثر كفاءة رجال البيع على عملية توزيع المناطق البيعية:

تعد كفاءة رجال البيع عنصرا حاسما على عملية توزيع المناطق البيعية، و الذي يضمن:

- تخصيص الأمثل للقوى البيعية(0.5)
- تقليل التكاليف(0.5)
- التوازن بين المناطق البيعية ذات الإمكانيات المرتفعة و المنخفضة.(0.5)
- توطيد العلاقة مع الزبائن(0.5)

الإجابة على السؤال الرابع(2ن)/ اشرح كيف يمكن أن تنخفض مبيعات المؤسسة بصورة حاد بسبب فقدان العملاء بشكل طبيعي رغم جودة عمل القوى البيعية:

- خروج العملاء من الفئة المستهدفة(بسبب السن أو الدخل).(0.5)
- تغيير السكن(0.5)
- الرغبة الفطرية في التغيير.(0.5)
- التأثر بالمنافسين(0.5)

الإجابة على السؤال الخامس (2ن)/ اشرح الفائدة من تطوير البائع لموقف إيجابي تجاه فكرة التنقيب عن الزبائن، و كذا الاجراءات الضرورية لدعم هذا الموقف:

الفوائد	الاجراءات الضرورية
توسيع قاعدة الزبائن (0.25) – زيادة الايرادات (0.25) - مواجهة المنافسة (0.25) – نمو مستدام (0.25)	التركيز على المكاسب (0.25) - التعلم المستمر (0.25) – زيادة الدافعية (0.25) - تحفيز دائم (0.25)

الإجابة على السؤال السادس (4ن)/ أذكر مع الشرح البسيط المهام الأساسية للقوى البيعية في المؤسسة:

1. معرفة احتياجات ورغبات زبائن المنظمة من تجار جملة وتجار تجزئة. في الوقت والمكان المناسبين (0.5)
2. معرفة احتياجات ورغبات زبائن المنظمة من مستهلكين في الوقت والمكان المناسبين. (0.5)
3. تعريف متاجر التجزئة، الجملة والوسطاء بوجود منتجات معينة وخصائصها وطرق استعمالها، صيانتها وكيفية عرضها في المتجر، وذلك دون القيام بأعمال بيعية. (0.5)
4. مساعدة متاجر الجملة والتجزئة في تنظيم معروضاتهم من السلع داخل المتجر أو مدهم بالمعلومات الفنية عن السلعة والرد على استفساراتهم. (0.5)
5. اقناع الزبائن – من كل الفئات- بشراء السلع.
6. التعرف على شكاوي أو آراء أو انتقادات موجهة للسلعة أو كيفية استعمالها من جانب العملاء وتبليغها لإدارة المنظمة.
7. جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن المستهلكين، خصائصهم الشخصية، رغباتهم، ميولاتهم وأذواقهم بما يفيد في تخطيط المنتجات الجديدة أو إدخال تحسينات على المنتجات الحالية.
8. دعم الجهود الترويجية الأخرى على رأسها الاعلان.

الإجابة على السؤال السابع (4ن)/ عرّف المصطلحات التالية مع شيء من التفصيل:

المصطلحات	التعريف
قمع المبيعات	هو نموذج تسويقي لتمثيل المراحل التي يمر بها العميل المحتمل حتى يصبح عميلا فعليا. (1)
الواقع المعزز	هو تدمج بين العالم الحقيقي والعناصر الرقمية، حيث تضاف مكونات افتراضية إلى البيئة الواقعية للمستخدم. (1)
المنطقة البيعية	أي منطقة جغرافية محددة يتواجد فيها عدد معين من العملاء الحاليين أو المرقبين يمكن الوصول إليها وتكفي لتشغيل رجل بيع بكامل طاقته. (1)
التنقيب عن الزبائن	عملية تحديد واكتشاف العملاء المحتملين الذين يمكن أن يصبحوا عملاء فعليين لمنتجات أو خدمات الشركة. (1)