

جامعة 8 ماي 1945 – قالمة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات المستوى: أولى ماستر المقياس: إدارة المبيعات والقوى البيعية المدة: ساعة ونصف

الاسم واللقب: ..... التاريخ: 2024/06/11 الرقم السري:

الرقم السري:

### الامتحان الاستدراكي للسنة الجامعية 2024/2023

السؤال الأول (10ن): إن أي منظمة صغيرة كانت أو كبيرة تمارس عملية الاتصال بالزبائن عن طريق مندوبي المبيعات يجب أن يكون لديها مدير مبيعات كفؤ وقادر على قيادة مندوبي البيع باتجاه تحقيق الأهداف.

1. عرف إدارة المبيعات

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

2. بين الفرق بين إدارة المبيعات والقوى البيعية من حيث المعايير التالية:

المعايير	الصفة التنظيمية	المهام	الأهداف
إدارة المبيعات			
القوى البيعية			

3. حدد موقع إدارة المبيعات في المزيج التسويقي.

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

4. أذكر مع شرح بسيط المهارات الأساسية لمدير المبيعات:

المهارات الأساسية	الشرح
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

السؤال الثاني (6ن): وضح من خلال مثال تكامل الأهداف البيعية بين مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة.

المستويات التنظيمية	الأهداف البيعية
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

السؤال الثالث (4ن): أذكر مع شرح بسيط أهم المشكلات التي تواجه مدير المبيعات عند إسناد القطاعات البيعية لرجال البيع.

.....

.....

.....

.....

## الإجابة النموذجية للامتحان الاستدراكي للسنة الجامعية 2024/2023

السؤال الأول (10ن): إن أي منظمة صغيرة كانت أو كبيرة تمارس عملية الاتصال بالزبائن عن طريق مندوبي المبيعات يجب أن يكون لديها مدير مبيعات كفؤ و قادر على قيادة مندوبي البيع باتجاه تحقيق الأهداف.

المطلوب:

## 1. عرف إدارة المبيعات

هي تلك الإدارة التي تهدف إلى تحقيق الأهداف البيعية للمنظمة من خلال مجموعة من الأنشطة و التي تتمثل في التخطيط و التنظيم و التوظيف و التدريب و القيادة للمبيعات و القوة البيعية مع ضمان التحكم في مصادر و موارد المنظمة. (1)

2. بين الفرق بين إدارة المبيعات و القوى البيعية من حيث المعايير التالية:

المعايير	الصفة التنظيمية	المهام	الأهداف
إدارة المبيعات	مصلحة أو قسم إداري (0.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>التخطيط و التنفيذ و لتحقيق رضى الزبائن.</li> <li>إدارة شؤون الموظفين و تدريبهم.</li> <li>تحضير ميزانية المبيعات و التحليل المالي.</li> <li>الاستجابة السريعة (1)</li> </ul>	تحقيق الأهداف البيعية (1)
القوى البيعية	عدد رجال البيع في المؤسسة (0.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاتصال بالزبون</li> <li>تقديم العروض</li> <li>الاستماع للزبون (1)</li> </ul>	دفع الزبون المرتقب نحو شرائها أو الاقتناع بها. (1)

3. حدد موقع إدارة المبيعات في المزيج التسويقي.

تقع إدارة المبيعات ضمن مجال سلطة المزيج الترويجي بالضبط البيع الشخصي. (1)

4. أذكر مع شرح بسيط المهارات الأساسية لمدير المبيعات:

المهارات الأساسية	الشرح
1. المهارة التقنية (0.5)	1. التي تتعلق بتقدير حجم رجال البيع، تقسيم المناطق و القطاعات البيعية.....ألخ. (0.5)
2. المهارة الخاصة بالعلاقات الانسانية (0.5)	2. طريقة الاشراف و القيادة و ممارسة السلطة. (0.5)
3. المهارة المرتبطة بخلق الأفكار (0.5)	3. القدرات الابداعية الخاصة بأفكار البيع و العملية البيعية. (0.5)

السؤال الثاني (6ن): وضع من خلال مثال تكامل الأهداف البيعية بين مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة.

المستويات التنظيمية	الأهداف البيعية
1. الإدارة العليا (المدير العام) (1)	1. الهدف: زيادة الحصة السوقية لتصل إلى 40% خلال الخمس سنوات المقبلة. (1)
2. الإدارة الوسطى (مدير إدارة التسويق) (1)	2. الهدف: زيادة حجم المبيعات بنسبة 10 % مع نهاية السنة. (1)
3. الإدارة الإشرافية (مدير المبيعات في المنطقة الشرقية) (1)	3. الهدف: زيادة نسبة مبيعات المنطقة الشرقية بنسبة 3% خلال الشهرين القادمين. (1)

السؤال الثالث (4ن): أذكر مع شرح بسيط أهم المشكلات التي تواجه مدير المبيعات عند إسناد القطاعات البيعية لرجال البيع.

1. اسناد قطاع بيعي ذو طاقة أكبر من تلك التي يملكها رجل البيع (1) يتسبب في ضياع فرص بيعية على المؤسسة. (1)
2. اسناد قطاع بيعي يتطلب طاقة صغيرة مقارنة بالإمكانات التي يملكها رجل البيع (1)، يؤدي إلى إصابة رجل البيع بالإحباط و عدم الرضا، كما تخسر المؤسسة فرصة استغلاله في قطاع أكبر (1)