

امتحان السداسي الأول في مقياس إدارة قوى المبيعاتالسؤال الأول: 4ن

فيما يلي جدول يبين المقارنة بين نشاطي البيع والتسويق وفقا لعدة أوجه (أبعاد / معايير)، املأ الفراغ بما يناسب:

نشاط التسويق	نشاط البيع	أوجه المقارنة
		التركيز
		الهدف
		التخطيط اللازم
		الترويج

السؤال الثاني: 9ن

تعتبر إدارة المبيعات من أقدم الإدارات التي ظهرت في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث استمرت إلى حين ظهور المفهوم التسويقي...

- 1- فيما تتجلى العلاقة بين البيع والتسويق؟
- 2- تحدث عن الدور الحديث لإدارة المبيعات؟
- 3- يمر رجل البيع خلال مساره الوظيفي بأربعة مراحل أساسية، أذكرها؟
- 4- اشرح الخصائص التي تميز المرحلتين الثانية والثالثة؟

السؤال الثالث: 7ن

أرادت مؤسسة متخصصة في بيع جميع منتجات التبريد توسيع نشاطها، فوضعت هدفا بإنشاء فريق بيع مهمته كسب 700 زبون جديد، وقرر المسؤولون في هذه المؤسسة أن يقوموا بتقسيم فريق البيع الجديد على قطاعين جغرافيين جديدين (القطاع الشرقي - القطاع الغربي)، حيث سيقوم هذا الفريق شهريا -على ثلاث مراحل- بما يلي:

المرحلة الأولى: ارسال رسالة بريدية للتعريف بالمؤسسة ومنتجاتها؛

المرحلة الثانية: المتابعة الهاتفية للزبائن المحتملين الذين يستجيبون للمراسلات البريدية؛

المرحلة الثالثة: زيارة الزبائن الذين قبلوا المواعيد.

إضافة إلى هذه المهام، سيكون للفريق مهام أخرى خارج أوقات الزيارة كما هي موضحة في الجدول:

النسبة المئوية للوقت الممنوح شهريا من ساعات العمل لرجل البيع الواحد	المهام
% 10	إجتماعات
% 5	المعارض
% 5	التكوين
% 20	التنقل
% 10	التحضيرات والمهام الإدارية
% 10	فترة الراحة والغذاء

علما أن : - متوسط مدة الزيارة لكل زبون هو 30 د؛

- عدد أيام العمل في الشهر لكل مندوب هو 20 يوم؛
- ساعات العمل اليومية هي 9 ساعات؛
- يجب على كل مندوب القيام بزيارتين من أجل الحصول على طلبية.

**المطلوب:**

1. ماهو نوع التنظيم الذي اعتمده المؤسسة في توزيع محام فريق البيع الجديد، اشرحه مدعما إجابتك برسم توضيحي؟
2. احسب عدد الزيارات الشهري الذي يمكن لمندوب البيع الواحد القيام به؟
3. ماهو عدد الزيارات الاجمالي الذي سيتم اجراؤه خلال هذه العملية؟
4. ماهو عدد رجال البيع الذي تحتاجه المؤسسة من أجل توسيع نشاطها؟

**بالتوفيق**

الجواب الأول: 4ن

فيما يلي جدول يبين المقارنة بين نشاطي البيع والتسويق وفقا لعدة أوجه (أبعاد/ معايير)، املأ الفراغ بما يناسب:

أوجه المقارنة	نشاط البيع	نشاط التسويق
التركيز	بيع المنتجات الحالية للمؤسسة	تحقيق حاجات ورغبات الزبائن من السلع والخدمات
الهدف	بيع أكبر كمية	تحقيق رضا العميل
التخطيط اللازم	قصير الأجل	طويل الأجل
الترويج	من خلال البيع المباشر	من خلال المزيج الترويجي

الجواب الثاني: 9ن

1- العلاقة بين البيع والتسويق: 2ن

تتجلى العلاقة بينهما في فهم موقع كل منهما ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة المبيعات كانت تحتل موقع متقدم ضمن الهيكل التنظيمي، وبعد تبني المفهوم التسويقي الحديث وتنوع الوظائف التسويقية، أصبحت وظيفة البيع أحد الوظائف التسويقية، أين أصبحت هذه الأخيرة تتأثر بشكل كبير بقرارات المرتبطة بعناصر المزيج التسويقي وأنشطة إدارة التسويق، وفي نفس الوقت تؤثر الجهود البيعية على إدارة التسويق، إذن العلاقة بينهما هي علاقة تكامل فالجهود البيعية جزء من الجهود التسويقية وتعملان معا.

2- تحدث عن الدور الحديث لإدارة المبيعات؟ 2ن

أولا/ إدارة النشاط البيعي: من تخطيط للعمليات البيعية، تنظيمها، تنفيذها، وتقييم الأداء البيعي.

ثانيا/ إدارة القوى البيعية: من توظيف، اختيار وتعيين، تدريب وتحفيز ... إلخ.

3- يمر رجل البيع خلال مساره الوظيفي بأربعة مراحل أساسية، أذكرها؟ 1ن

مرحلة الاعداد / مرحلة التطوير / مرحلة النضج / مرحلة الانخفاض.

4- اشرح الخصائص التي تميز المرحلتين الثانية والثالثة؟

أولا/ خصائص مرحلة التطوير: 1.5ن

- الدخول في هذه المرحلة يتطلب من رجل المبيعات أن يحقق نتائج إيجابية.

- على الإدارة البيعية أن تيسر مستوى الأداء لديه اعتمادا على معايير لتمكن من تحديد نقاط القوة والضعف.

- وضع برامج تدريبية للإرتقاء بمستوى مندوبي البيع.

ثانيا/ مرحلة النضج: 2.5ن

- الوصول إلى أفضل مستوى واداء وأعلى درجات الإنتاجية.
- أصبح رجل البيع في هذه المرحلة يستوعب دوره بشكل جيد ليكون عضوا فاعلا في تحقيق الأهداف البيعية للمؤسسة.
- تلجأ المؤسسة في هذه المرحلة إلى إداة تدريبه في حال ظهور متغيرات بيئية جديدة.
- يمكن للمؤسسة استخدامه كمدرب لزملائه.
- يمكن للمؤسسة اختيارهم ليكونوا مدراء لمناطق بيعية جديدة أو قديمة.

### السؤال الثالث: 7ن

1- نوع التنظيم هو التنظيم على الاساس الجغرافي. 0.5ن  
 وفقا لهذا التنظيم يتم تقسيم السوق إلى عدة مناطق بيعية، ويسند الجهد البيعي في كل منطقة إلى وحدة إدارية (قسم) متخصصة،  
 بالتالي تصح هذه المنطقة مخصصة لمندوبي البيع العاملين في تلك المنطقة. 0.5ن

الشكل: 0.5ن

2- عدد الزيارات الشهري:

عدد أيام العمل شهريا هو 20 يوم

عدد ساعات العمل شهريا هو:  $9 \times 20 = 180$  سا 0.5

الساعات المخصصة لزيارة العملاء المحتملين:  $180 \times 40\% = 72$  سا 1

عدد زيارات الزبائن المحتملين:  $72 / 0.5 = 144$  زيارة 1

3- عدد الزيارات الإجمالي لكل المندوبين. 0.5

700 عميل محتمل  $2 \times 1400 = 1400$  زيارة 1

4- حساب الحجم المثالي:

الحجم المثالي = العدد الاجمالي للزيارات / عدد الزيارات للمندوب الواحد 0.5

$144 / 1400 = 10$  رجل بيع. 0.5