

امتحان السداسي الأول في مقياس إدارة قوى المبيعات

الأسئلة: أجب عن الأسئلة التالية

السؤال الأول: 10 نقاط

علل ما يلي (03 أسطر على الأكثر):

- اعداد التوصيف الوظيفي يسهل عملية توظيف رجال البيع.
- يعتمد تحديد حجم القوة البيعية على معدل دورانها.
- هناك مصادر مختلفة لتوظيف رجال البيع.
- لا يمكن إتمام مهام رجال البيع بدون جمع المعلومات عن السوق.
- يقوم رجل البيع بالترويج للمنتجات أثناء القيام بمهامه البيعية.
- هناك أنواع مختلفة من التقارير البيعية.
- لا يوجد تنظيم أو هيكلية واحدة يناسب إدارة المبيعات في المؤسسات.
- لعب الأدوار من الأساليب المكملة لاختيار المرشحين لوظيفة رجال البيع.

السؤال الثاني: 05 نقاط

اختر الجواب الصحيح مع تعليل لإجابتك؟

1- تتضمن إدارة النشاط البيعي القيام بالوظائف التالية:

- أ- تقييم الجهود البيعية
- ب -تخطيط النشاط البيعي
- ج- اختيار مندوبي المبيعات
- د-لا شيء مما سبق

2- يستخدم التنظيم المركب في الشركات التي لديها:

- أ- خط منتج متنوع
- ب -أنواع مختلفة من الزبائن
- ج- مناطق جغرافية مختلفة
- د -كل ما سبق

3- يساعد تقييم أداء مندوبي المبيعات في:

- أ- تحديد حجم المخزون
- ب - تحديد مدى تحقق الأهداف البيعية
- ج- اعداد خطة للمبيعات
- د - لا شيء مما سبق

4- من مهام مندوبي المبيعات:

- أ- معالجة الاعتراضات
- ب- كتابة التقارير
- ج- (أ+ب) صحيحة
- د - لا شيء مما سبق

5- من الأهداف الأساسية لنظام الحوافز:

- أ- زيادة عدد المنتجات
- ب- زيادة حجم المبيعات
- ج- (أ+ب) صحيحة
- د - التغلب على المنافسين

السؤال الثالث: 05 نقاط

قدرت شركة هدايا للمواد الغذائية مبيعاتها المتوقعة للعام 2025 بحوالي 180000 دج، وحجم المبيعات المتوقعة لكل رجل بيع 6000 دج سنويا. والعدد الحالي لرجال البيع هو 20.

- أحسب عدد رجال البيع الذين يجب توظيفهم لسنة 2025 إذا علمت أن الشركة تتوقع خلال السنة الحالية استقالة (3) وتحويل (2) عاملين للإدارة المالية.

- ماذا تقترح لتقليل معدل دوران العاملين؟

بالتوفيق

التصحيحي النموذجي لامتحان السداسي الأول في مقياس إدارة قوى المبيعات

الجواب عن السؤال الأول: 10 نقاط

1. اعداد التوصيف الوظيفي يسهل عملية توظيف رجال البيع من خلال اشتماله على متطلبات الوظيفة مفصلة من مسؤوليات وواجبات، والمتطلبات الفنية والمؤهلات اللازمة والشروط الواجب توفرها فيمن سيشغلها مما يسهل على المتقدمين معرفة هل يستوفون الشروط للتقدم أو لا؟ **1,25 نقطة**
2. يعتمد تحديد حجم القوة البيعية على معدل دوران رجال البيع سواء باننقالهم إلى أقسام أخرى في المؤسسة أو تركهم للعمل مما يتطلب توظيف جدد لتعويض النقص. **1,25 نقطة**
3. هناك مصدرين لتوظيف رجال البيع؛ داخلي من الأقسام الأخرى للمؤسسة وخارجي من مكاتب التوظيف، الطلبات المقدمة للمؤسسة، المؤسسات التعليمية أو بوضع إعلانات. **1,25 نقطة**
4. لا يمكن إتمام مهام رجال البيع بدون جمع المعلومات عن السوق كخطوة مهمة من أجل التعرف على العملاء ورغباتهم، المنافسين وما يقدمونه وطرق بيعهم وحركة الطلب في مختلفة الناطق البيعية من أجل وضع خطة عمل والمساعدة في اتخاذ القرار. **1,25 نقطة**
5. يقوم رجل البيع بالترويج للمنتجات أثناء القيام بمهامه البيعية من خلال أسلوب التعامل ووصف المنتجات وتمييزها عن المنافسين، وتقديم عروض خاصة وعينات مجانية وهدايا للزبائن في المناسبات المختلفة. **1,25 نقطة**
6. هناك نوعين من التقارير البيعية: تقارير كمية وتقارير نوعية؛ فالتقارير الكمية تستعرض بالأرقام ما قام به رجل البيع في فترة محددة منها خطة العمل اليومية، التقرير اليومي، التقارير الأسبوعية والشهرية. أما التقارير النوعية والتي تعد أكثر تفصيلا وتتضمن رأي رجل البيع حول منطقة بيع أو زبون. **1,25 نقطة**
7. لا يوجد تنظيم أو هيكل واحد يناسب إدارة المبيعات في المؤسسات لاختلاف البيئة التي تعمل فيها المؤسسات ونوع المنتجات التي تقدمها بالإضافة إلى حجمها وإمكانياتها المالية ومدى توسعها في السوق مما يجعل تنظيما معينا يناسب مؤسسة ولا يناسب أخرى. **1,25 نقطة**
8. لعب الأدوار من الأساليب المكملة لاختيار المرشحين لوظيفة رجال البيع لقياس مدى قدرة رجل البيع على إقامة علاقات طويلة الأمد مع الزبائن والتعامل معهم من خلال جعلهم يقومون بمقابلة بيعية تمثيلية. **1,25 نقطة**

الجواب عن السؤال الثاني: 05 نقاط

اختر الجواب الصحيح مع تعليل لإجابتك؟

1- تتضمن إدارة النشاط البيعي القيام بالوظائف التالية:

أ- تقييم الجهود البيعية

ب -تخطيط النشاط البيعي 0,5 نقطة

د-لا شيء مما سبق

ج- اختيار مندوبي المبيعات

تتضمن إدارة النشاط البيعي تخطيط النشاط البيعي وتنظيمه والاشراف عليه وتقييمه، في حين تتضمن إدارة

القوى البيعية كلما يتعلق برجال البيع من اختيارهم وتوظيفهم وتدريبهم وتقييم جهودهم. 0.5 نقطة

2- يستخدم التنظيم المركب في الشركات التي لديها:

أ- خط منتج متنوع

ب -أنواع مختلفة من الزبائن

ج- مناطق جغرافية مختلفة

د -كل ما سبق 0.5 نقطة

بسبب تنوع المنتجات التي تقدمها المؤسسة واختلاف الزبائن في كل منطقة جغرافية تحتاج لاستخدام تنظيم

يشمل هذه المتغيرات. 0,5 نقطة

3- يساعد تقييم أداء مندوبي المبيعات في:

أ- تحديد حجم المخزون

ب -تحديد مدى تحقق الأهداف البيعية 0.5 نقطة

ج- اعداد خطة للمبيعات

د- لا شيء مما سبق

الهدف من تقييم أداء رجال البيع هو تحديد مدى تحقق ما تم وضعه في الخطة البيعية من أهداف لكل جل

بيع، بالإضافة إلى استخدامها في وضع المكافآت. 0,5 نقطة

4- من مهام مندوبي المبيعات:

أ- معالجة الاعتراضات

ب- كتابة التقارير

ج- (أ+ب) صحيحة 0,5 نقطة

د - لا شيء مما سبق

يقوم رجل البيع بعدة مهام بداية من وضع أهداف بيعية لتجميع المعلومات واعداد الخطط بالإضافة لكتابة

التقارير ومعالجة الاعتراضات أثناء أو بعد المقابلة البيعية. 0,5 نقطة

5- من الأهداف الأساسية لنظام الحوافز:

أ- زيادة عدد المنتجات

ب- زيادة حجم المبيعات 0,5 نقطة

ج- (أ+ب) صحيحة

د - التغلب على المنافسين

الهدف الأساسي لنظام الحوافز الموجه لرجال البيع هو زيادة حجم المبيعات لارتباطه بالجهد المبذول

والنتائج المحققة من طرف كل رجل بيع. 0,5 نقطة

الجواب عن السؤال الثالث: 05 نقاط

قدرت شركة هدايا للمواد الغذائية مبيعاتها المتوقعة للعام 2025 بحوالي 180000 دج، وحجم المبيعات المتوقعة لكل رجل بيع 6000 دج سنويا. والعدد الحالي لرجال البيع هو 20.

- أحسب عدد رجال البيع الذين يجب توظيفهم لسنة 2025 إذا علمت أن الشركة تتوقع خلال السنة الحالية إذا علمت أن الشركة تتوقع خلال السنة الحالية استقالة (3) وتحويل (2) عاملين للإدارة المالية.
- ماذا تقترح لتقليل معدل دوران العاملين؟

الحل:

1- يتم حساب عدد رجال البيع المطلوب توظيفهم من خلال المعادلة التالية: 01 نقطة

$$N = \frac{M}{J} - (A - E)$$

ن: عدد الإضافي المطلوب توظيفه
م: المبيعات المتوقعة
ج: المبيعات المتوقعة لكل رجل بيع
أ: رجال البيع الحاليين
ع: رجال البيع المتوقع تركهم للعمل

حساب رجال البيع المتوقع تركهم: ع = عدد المستقلين + عدد المتحولين لإدارة أخرى 01 نقطة

$$5 = 2 + 3 =$$

$$N = \frac{180000}{6000} - (20 - 5) = 15 - 15 = 0$$

01 نقطة

ومنه عدد رجال البيع المطلوب توظيفهم هو 15

- 2- بسبب دوران موظفي المبيعات سواء بتركهم العمل أو التحويل لأقسام أخرى ينتج عنه نقص يستلزم سده بتوظيف جديد بكلفة مرتفعة من إعلانات وتدريب، وقد يحدث الدوران لأسباب منها مادي ومعنوي. ويمكن تخفيض دوران رجال البيع بتقديم رواتب وحوافز مجزية مرتبطة بحجم المبيعات لكل فرد ولكل فريق مبيعات، وتوفير بيئة عمل محفزة تساعد على التقدم الوظيفي والترقية، فتح المجال لتقديم الاقتراحات والمشاركة في وضع خطط المبيعات، توفير برامج تدريب دورية لتحسين الأداء خاصة فيما يتعلق بمعالجة الاعتراضات للعملاء، وضع معايير تقييم أداء جيدة وموضوعية ومعلنة للموظفين. 02 نقطة