

١٤٣٩ هـ - ٢٠١٨ م



أسئلة اختبار مقرر المهارات الإدارية

إعداد مجموعة من معلمات تخصص علوم إدارية

إشراف مكتب تعليم شمال

مادة مهارات إدارية

الوحدة الأولى - مهارات تحليل المشكلات واتخاذ القرارات ومهارة التخطيط

اكتبى كلمة (صح) أو كلمة (خطأ) أمام العبارات التالية:-

- ١- التخطيط لحل مشكلة يعتبر أحد أغراض دواعي التخطيط. (صح)
- ٢- من فوائد التخطيط أنه يساعد على الاستخدام الأمثل للموارد. (صح)
- ٣- يعد القرار أكثر شمولاً وتفصيلاً من الخطة. (خطأ)
- ٥- القواعد هي المبادئ التي تضعها المنظمة وتسترشد بها جميع الجهات التابعة لهذه المنظمة. (خطأ)
- ٦- من الشروط الواجب توافرها في الأهداف هي أن تكون واقعية. (صح)
- ٧- تعد من معوقات التخطيط إشراك المرووسين في عملية التخطيط. (خطأ)
- ٨- جمع المعلومات تعد الخطوة الأولى من خطوات التخطيط. (خطأ)
- ٩- التنفيذ والتقييم هي الخطوة الأخيرة من خطوات عملية التخطيط. (صح)
- ١٠- من تعريفات المشكلة انها حالة عدم توازن. (صح)
- ١١- من خصائص المشكلات انها متغيرة حيث انها تختلف من شخص لآخر. (صح)
- ١٢- تنقسم المشكلات من حيث تكرار حدوثها إلى مشكلات جماعية ومشكلات فردية. (خطأ)
- ١٣- استراتيجية التجفيف تساعد على تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تماماً. (خطأ)
- ١٤- يعتمد الأسلوب العلمي في حل المشكلات على الآراء ووجهات النظر الشخصية. (خطأ)
- ١٥- يعتمد الأسلوب التقليدي في حل المشكلات على جمع البيانات وتحليلها. (خطأ)
- ١٦- تحديد المشكلة أو الهدف تعد الخطوة الأولى من خطوات الأسلوب العلمي لحل المشكلات. (صح)
- ١٨- يعد نموذج (كبنوتريجو) من نماذج تشخيص المشكلات. (صح)
- ١٩- من قواعد العصف الذهني التقييم المبكر للأفكار. (خطأ)
- ٢٠- في مرحلة تصنيف البدائل يجب الإبقاء على نصف البدائل. (خطأ)
- ٢١- يعد الوصول إلى البديل الأفضل في حل المشكلة لا قيمة له إذا لم نقيم بتنفيذه. (صح)
- ٢٢- القرار يمر بعمليتين منفصلتين هما صنع القرار واتخاذ القرار. (صح)

- ٢٣- المديرين والمشرفون هم من يقومون بصنع القرارات. (خطأ)
- ٢٤- القرارات الاستراتيجية والتكتيكية والروتينية من القرارات المتخذة في الحياة العامة. (خطأ)
- ٢٥- القرارات المصيرية هي القرارات التي يكون لها تأثير خطير ومهم بدرجة كبيرة. (صح)
- ٢٦- مرحلة التركيز هي المرحلة الأولى من مراحل العملية الإبداعية. (خطأ)
- ٢٧- من تعريفات الإبداع الإتيان بجديد. (صح)

مادة مهارات إدارية

الوحدة الثانية – السكرتارية ومكننة العمل المكتبي

- ١- يسهم العمل المكتبي في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي. (صح)
- ٣- المراسلات التي تخرج من المنظمة يتم تسجيل معلوماتها في دفتر البريد الصادر. (صح)
- ٤- من الواجب على السكرتير إعطاء المتصل جميع المعلومات التي يطلبها عن المنظمة. (خطأ)
- ٥- من الممكن الاستفادة من البريد الإلكتروني في تصنيف البريد وعمل دفتر للعناوين البريدية. (صح)
- ٦- يقوم العاملون في قسم البريد بفتح جميع البريد الوارد بما في ذلك البريد الشخصي والسري. (خطأ)
- ٧- من عيوب البريد الإلكتروني ارتفاع تكلفة إرسال الرسالة مقارنة بالبريد العادي. (خطأ)
- ٨- يجب على السكرتير عند الاتصالات الدولية مراعاة فارق التوقيت. (صح)
- ٩- كان العمل المكتبي قديماً يسند لإصحاب الخط الجميل دون الاعتبار لمهارتهم الإدارية. (صح)
- ١٠- يتم استخدام الجداول الإلكترونية في ترتيب المواعيد التذكير بها. (خطأ)
- ١١- تعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع إدارات المنظمة. (صح)
- ١٢- من إجراءات البريد الوارد قيام أحد العاملين بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية. (خطأ)
- ١٣- تهتم المنظمة بشكل ومظهر المذكرة الداخلية لأنها تعطي انطباعاً أولاً عن المنظمة. (خطأ)
- ١٤- لابد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية فارق التوقيت. (صح)
- ١٥- عند الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني لابد أن يكون المرسل والمرسل إليه متصلين بالشبكة. (خطأ)
- ١٦- دليل الهاتف الخاص يحتوي على أرقام مهمة للمنظمة ويتم الاتصال بها بشكل مستمر. (صح)
- ١٧- في الماضي كان من السهل أن يقوم الشخص بإنجاز الأعمال المكتبية وهو خارج مكان العمل. (خطأ)
- ١٨- من مميزات تطبيقات تحرير النصوص سهولة التعديل والحذف والإضافة. (صح)
- ١٩- يجب على السكرتير سرعة إغلاق خط الهاتف بمجرد الانتهاء من تقديم الخدمة للمتصل. (خطأ)

- ٢٠- ظهرت مجموعة من الآلات المساعدة للعمل المكتبي بعد ظهور الكهرباء وانتشارها. (صح)
- ٢١- كلمة سكرتارية في الأصل جاءت من اللغة الفرنسية وهي تعني السرية. (خطأ)
- ٢٢- كلما اهتمت المنظمة بالبيئة المادية للمكتب كلما زادت إنتاجية الموظفين. (صح)
- ٢٣- يقوم السكرتير بترتيب جدول المواعيد بعد التنسيق مع المدير لكي لا يحصل تعارض في المواعيد. (صح)
- ٢٤- ليس من المهم أن يكون السكرتير مقتنعاً برسالة المنظمة التي يعمل بها. (خطأ)
- ٢٥- تتميز الطريقة العددية في التصنيف بسهولة إعادة الملفات إلى أماكنها. (صح)
- ٢٦- من أهم أهداف الحفاظ على الوثائق والسجلات من التلف والضياع. (صح)
- ٢٧- في الفهرس المطبوع يمكن إضافة أوراق جديدة للفهرس بسهولة. (خطأ)
- ٢٨- قد يكون أحد أسباب استرجاع الملفات تحديث بعض المعلومات الموجودة بهذه الملفات. (صح)
- ٢٩- تقوم المنظمات عادة بتغيير الأثاث المكتبي كل فترة قصيرة من الزمن. (خطأ)
- ٣٠- لابد للسكرتير أن يلبس أوفر الملابس حتى يعطي صورة طيبة للمنظمة. (خطأ)
- ٣١- قد يتسع مفهوم السكرتارية ليصل في بعض الدول لمرتبة الوزير. (صح)
- ٣٢- لا يوجد مجال لزيادة مدة المقابلة مهما كانت أهمية هذه المقابلة وفائدتها للمنظمة. (خطأ)
- ٣٣- قد تحتوي بعض المنظمات على أكثر من غرفة للاجتماعات. (صح)
- ٣٤- قد يؤدي إفشاء السكرتير لأسرار الشركة إلى تسريب تلك الأسرار للمنظمات المنافسة. (صح)
- ٣٥- يقوم المدير عادة بكتابة رسائله بنفسه ويسلمها للسكرتير ليقوم بإرسالها بالبريد. (خطأ)
- ٣٦- تستخدم الطريقة الأبجدية عادة في المنظمات التي تضم أعداداً كبيرة من العاملين. (صح)
- ٣٧- في الطريقة الجغرافية للتصنيف يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب الموضوع الذي تحتويه. (خطأ)

مادة مهارات إدارية

الوحدة الثالثة: مهارات البيع والشراء

- ١- تعد الملابس وأجهزة الجوال من أنواع المنتجات الخدمية. (خطأ)
- ٢- من بين أنواع النقود التي استخدمت قديما النقود السلعية. (صح)
- ٣- من عيوب المقايضة صعوبة تجزئة السلعة. (صح)
- ٤- يطلق على البطاقات الائتمانية اصطلاحا (النقود الالكترونية). (صح)
- ٥- لا يؤثر دخل المستهلك بدرجة كبيرة على قراره الشرائي. (خطأ)
- ٦- عندما يشتري أحد الأطباء جهاز لقياس ضغط الدم تكون الوظيفة هي العامل المؤثر في الشراء. (صح)
- ٧-التفسير العقلاني للسلوك الشرائي يعتمد على مقاييس عاطفية بحتة. (خطأ)
- ٨-من التوجيهات الإسلامية عند البيع والشراء الحلف لإقناع المشتري بجودة السلعة. (خطأ)
- ٩- عادة ما يحتاج عمليات الشراء العادية والمتكررة الى التاني والاستشارة. (خطأ)
- ١٠- المام المشتري بالسلعة او الخدمة التي ينوي شراؤها يزيد القدرة على التفاوض مع البائع. (صح)
- ١١- قرب المحل وسهولة الوصول اليه من عوامل الجذب المهمة بالنسبة للمشتريين. (صح)
- ١٢- المعلومات التي يتم جمعها من الغرف التجارية تعد مصدرا داخليا للمعلومات. (صح)
- ١٣- السعر هو من المحددات الرئيسية في عملية التقييم والشراء. (صح)
- ١٤- يمكن اعتبار عملية الاستهلاك خطوه من خطوات عملية الشراء. (صح)
- ١٥- من فوائد رضا المشتريين القدامى، وكسب المزيد من العملاء الجدد. (صح)
- ١٦- يقصد بالشراء النزوي: هو الشراء الغير مخطط له من قبل المشتري. (صح)
- ١٧- شراء ساعة من ماركة باهضة الثمن يعتبر استهلاكاً ضرورياً. (خطأ)

اختيار من متعدد

الوحدة الأولى: مهارة تحليل المشكلات واتخاذ القرارات ومهارة التخطيط

- اختاري ما يناسب العبارات بوضع خط تحت الإجابة الصحيحة :

١- هي مهارة تتعلق بالعمل المكتبي المساند للإدارات المختلفة في المنظمة

أ - مهارة التخطيط

ب- مهارة حل المشكلات

ج- مهارة السكرتارية

د- مهارة البيع والشراء

٢- من فوائد التخطيط وهي تعتبر مرشد تهدي المنظمة للطريق المنشود.

أ- التنبؤ بالمستقبل

ب- تحديد الأهداف

ج- الاستخدام الأمثل للموارد

د- الرضا الوظيفي للعاملين

٣- نحتاج إلى التخطيط عندما نشعر بأن هناك خطأ في العمل الذي نقوم به.

أ- التطوير والتحسين

ب- لحل المشكلات

ج- الروتين المتكرر

د- من أجل أداء جديد

٤- هذا النوع من الخطط يكون عادة من سنة إلى أقل من ثلاث سنوات، ويسمى
تخطيط

أ- طويل الأجل

ب- قصير الأجل

ج- متوسط الأجل

د- يومي

٥- التخطيط طويل الأجل تتراوح مدته

أ- من ٣ إلى ١٠ سنوات أو أكثر

ب- من سنة إلى أقل من ٣ سنوات

ج- أقل من سنة

د- أقل من شهر

٦- من الشروط الواجب توافرها في الهدف أن يكون أي: غير مخالف لتعاليم الدين أو القيم أو العادات السائدة في البلد.

أ- واضحاً

ب- نظامياً

ج- واقعياً

د- قابلاً للقياس

٧- تعد خطوة الخطوة الأولى من خطوات التخطيط.

أ- جمع المعلومات

ب- وضع الافتراضات

ج- تحديد الهدف

د- تحديد البدائل والاختيار من بينها

٨- وضع الافتراضات تعتبر الخطوة من خطوات التخطيط.

أ- الأولى

ب- الثانية

ج- الثالثة

د- الرابعة

٩- من خصائص المشكلات أنها لأن الانسان يعاني منها في الماضي والحاضر.

أ- متوقعة الحدوث

ب- تاريخية

ج- متغيرة

د- نتاج سوء التصرف بين الانسان والبيئة

١٠ - المشكلات التي تتسع بسبب عدم الإسراع في حلها هي مشكلات

أ- متفاقمة

ب- متلاشية

ج- مفاجئة

د- متوقعة

١١ - استراتيجية لحل المشكلات تقوم بتقليل حدة المشكلات دون القضاء عليها تماماً.

أ- التجفيف

ب- التخفيف

ج- التكييف

د- التنظيم

١٢ - استراتيجية التخفيف لحل المشكلات تقوم بحل المشكلة بنسبة

أ- ١٠٠ %

ب- ٥٠ %

ج- ٩٠ %

د- ٨٠ %

١٣- تعد خطوة المتابعة والتقييم الخطوة من خطوات الأسلوب العلمي لحل المشكلات.

أ- الأولى

ب- الثانية

ج- الأخيرة

د- الثالثة

١٤- قانون الجبل الجليدي يفترض أن الجزء الظاهر من المشكلة من الجزء الخفي منها.

أ- أكبر

ب- أصغر

ج- يساوي

د- يعادل

١٥- يعتبر نموذج أحد نماذج تشخيص المشكلات.

أ- كبنر وتريجو

ب- اوسبورن

ج- نومس

د- أديسون

١٦- من القواعد الأساسية للعصف الذهني

أ- عدم تشجيع الأفكار الجامحة

ب- عدم التقييم المبكر للأفكار

ج- التقييم المبكر للأفكار

د- طرح أقل عدد ممكن من الأفكار

١٧- في مرحلة تضيق البدائل عند اختيار البديل الأفضل يتم عادة الإبقاء على

أ- نصف البدائل

ب- ربع البدائل

ج- بديلين

د- ثلاثة بدائل

١٨- ينتهي حل المشكلات عند مرحلة

أ- اختيار البديل الأفضل

ب- تنفيذ الحل وتقييم النتائج

ج- تنفيذ الحل د- تحديد من يقوم بالتنفيذ

١٩- تعتبر عملية هي الخطوات الأولى من حل المشكلات.

أ- اتخاذ القرار

ب- تنفيذ القرار

ج- تقييم القرار

د- صنع القرار

٢٠- القرارات هي القرارات الحساسة والهامة والتي تؤثر عند تنفيذها على المنظمة بشكل عام.

أ- التكتيكية

ب- الروتينية

ج- الاستراتيجية

د- الدورية

٢١- القرارات هي التي يكون متخذ القرار فيها لديه فكرة عن الوقت الذي ستأتي فيه المشكلة.

أ- المصيرية

ب- الطارئة

ج- الدورية

د- العادية

٢٢- تعتبر مرحلة من المراحل الحرجة في تحقيق العمل الإبداعي، حيث تعتبر مرحلة تجاوز الإحباط.

أ- التركيز

ب- الكمون

ج- الاشراف

د- الإصرار والمثابرة

٢٣- مرحلة من مراحل العملية الإبداعية هي مرحلة لاحقة لمرحلة التركيز، وفيها يتم الوصول إلى حلقات أو أجزاء مفقودة في المشكلة.

أ- التركيز

ب- الاشراف

ج- الكمون

د- التحقق والتجريب

مهارات إدارية

الوحدة الثانية : السكرتارية ومكننة العمل لمكتبي:

اختاري ما يناسب العبارات بوضع خط تحت الإجابة الصحيحة :

١/ كلمة السكرتارية جاءت من اللغة الإنجليزية ومعناها :.

أ- صندوق شخصي

ب- أمين السر

ت- حفظ الأمانة

ث- لا شيء مما سبق

٢/ من مهام السكرتير التنفيذي :.

أ- تحديد المواعيد

ب- النسخ والتصوير

ت- معالجة المعلومات

ث- كل ما سبق

٣/ من صفات السكرتير الناجح :.

أ- سرعة البديهة لمواجهة المواقف الطارئة

ب- الترحيب بالزوار والعملاء

ت- صياغة رسالة المنظمة

ث- لا شيء مما سبق

٤ / لبس الزي السعودي ومراعاة الظهور بالشكل اللائق مثال على وهي صفة من صفات السكرتير الناجح .:

أ- إتقان المهارة اللازمة

ب- البشاشة وحسن التعامل

ت- لناية بالمظهر وحسن الملبس

ث- خيار أ و ب معاً

٥ / تعد من أهم وسائل الاتصال تحقق تفاعلاً إيجابياً لسير العمل .:

أ- المكالمات

ب- لبريد

ت- الرسائل

ث- المقابلات

٦ / يحتوي المكتب على عناصر عدة أهمها .:

أ- غرفة للاجتماعات

ب- الأثاث المكتبي

ت- الآلات والأجهزة

ث- جميع ما سبق

٧ / من أهم الأثاث المكتبي .:

أ- كرسي مكتب

ب- مناضد المكتب

ت- خيار أ و ب معاً

ث- لا شيء مما سبق

٨ / من أهم العوامل التي تؤخذ في الاعتبار لتحسين البيئة المادية للمكتب .:

أ- النظافة

ب- لإضاءة

ت- التكييف

ث- جميع ما سبق

٩ / تتأثر طريقة التصنيف المتبعة في المنظمة بعدة عوامل ومن أهم هذه العوامل .:

أ- فترة الحفظ اللازمة لحفظ الوثائق والمستندات

ب- طريقة تسمية المستند:

ت- فقرة أ و ب

ث- لا شيء مما سبق

١١ / في طريقة التصنيف يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب الموضوع الذي تحتويه .:

أ- الطريقة العشرية

ب- لطريقة الموضوعية

ت- لطريقة الأبجدية

ث- لطريقة العددية

١٢ / سرعة الرجوع الى الوثائق والمستندات التي تشترك في صفة معينة من أهداف .:

أ- فهرسة الملفات

ب- تصنيف الملفات

ت- اختيار أ و ب معاً

ث- لا شيء مما سبق

١٣ / من أنواع فهرسة الملفات :.

أ- فهرسة البطاقات

ب- الفهرس الأبجدي

ت- الفهرس العشوائي

ث- لا شيء مما سبق

١٤ / نوع من أنواع فهرسة الملفات يتم فيه وضع بطاقات الفهرس في إطار من المعدن يتحرك في درج مخصص هو الفهرس

أ- البطاقات

ب- المنظور

ت- المطبوع

ث- الأوراق السائبة

١٥ / من أهداف حفظ الملفات :.

أ- الترتيب الصحيح للوثائق والمستندات

ب- حماية الوثائق والمستندات من التلف والضياع

ت- سرعة الرجوع للوثائق والمستندات وقت الحاجة في أقل وقت

ث- جميع ما سبق

١٦ / مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة ومهارة استخدام علامات الترقيم من الاعتبارات الواجب مراعاتها عند :.

أ- القيام بالأعمال المكتبية

ب- إرسال البريد

ت- تنظيم المواعيد

ث- لا شيء مما سبق

١٧ / المراسلات التي تتبادلها المنظمة مع المنظمات الأخرى هي :.

أ- المذكرات الداخلية

ب- التعاميم

ت- البطاقات البريدية

ث- الرسائل الخارجية

١٨ / من أنواع المراسلات :.

أ- النماذج

ب- الملفات

ت- التقارير

ث- لا شيء مما سبق

١٩ / من إجراءات البريد الوارد :.

أ- تجميع البريد واستلامه

ب- ختم البريد

ت- فرز البريد

ث- جميع ما سبق

٢٠ / من إجراءات البريد الصادر :.

أ- متابعة البريد الوارد

ب- لصق الطوابع

ت- توزيع البريد الوارد

ث- لا شيء مما سبق

٢١ / من مكونات عنوان البريد الإلكتروني من ثلاثة أجزاء وهي أسم صاحب البريد و..... ::

أ- علامة الدلالة وهي #

ب- علامة الدلالة وهي @

ت- فقرة أ و ب معاً

ث- لا شيء مما سبق

٢٢ / لا ضرورة لمراعاة فروق الزمان والمكان عند إرسال الرسائل من مميزات ::

أ- المراسلات

ب- النماذج

ت- البريد الإلكتروني

ث- التقارير

٢٣ / السرعة في إنجاز العمل من أهداف ::

أ- البريد الإلكتروني

ب- مكنة العمل المكتبي

ت- الإدارة الإلكترونية

ث- جميع ما سبق

٢٤ / الإدارة الإلكترونية تتطلب بعض المتطلبات ومنها ::

أ- جهاز الحاسب

ب- خدمة الأنترنت

ت- شبكة الاتصال

ث- جميع ما سبق

٢٥ / تم تقسيم التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي إلى :.

أ- معالجة وتنسيق المكالمات

ب- قواعد البيانات

ت- اختيار أ وب معاً

ث- لا شيء مما سبق

٢٦ / تعد تطبيقات من أكثر التطبيقات انتشاراً في المنظمات :.

أ- البريد

ب- الجداول الإلكترونية

ت- تحرير النصوص

ث- لا شيء مما سبق

٢٧ / من مجالات استخدام الحاسب الآلي لتسهيل العمل المكتبي :.

أ- أنظمة المخازن

ب- أنظمة الرواتب والأجور

ت- اختيار أ وب معاً

ث- لا شيء مما سبق

مهارات إدارية

الوحدة الثالثة: مهارات البيع والشراء.

اختاري ما يناسب العبارات بوضع خط تحت الإجابة الصحيحة :

١. استخدام المنتجات والخدمات والانتفاع من خصائصها وميزاتها وفوائدها بالشكل الذي يناسب المشتري:

أ- الاستهلاك

ب- تقييم البدائل

ج- البيع

د- الحاجات

٢. رغبة المشتري في الشراء والاستهلاك بشكل مستمر وبكميات تفوق احتياجاته:

أ- المتجر

ب- التسويق

ج- الدخل

د- النهم الاستهلاكي

٣. استخدام شبكة الانترنت كوسيلة للبيع والشراء بدلا من الوسائل التقليدية :

أ- التجارة الالكترونية

ب- البيع داخل المتجر

ج- الحماية القانونية

د- لا شيء مما ذكر

٤. هي منظومة من القيم والعادات والتقاليد والأعراف التي يتعلمها الفرد من مجتمعه على مر السنين:

أ- الجنس

ب- الثقافة

ج- الشراء

د- لا شيء مما ذكر

٥. - هو الذي دائما يحاول التوفيق بين حاجاته وعاطفته الشرائية والعوامل الأخرى.

أ- المشتري المثالي

ب- المبادئ الإسلامية

ج- النظرة المستقبلية

د- لاشي مما ذكر

٦. من خطوات العملية الشرائية:

أ- أدراك الحاجات

ب- القرار لشرائي

ج- الاستهلاك

د- كل ما ذكر

٧. من المعايير المستخدمة في التقييم والشراء:

أ- السعر

ب- البدائل

ج- التفاوض

د- لاشي مما ذكر

٨. جميع الممارسات التي تمارسها الشركة لأخبار او اقناع او تذكير المشتري بالسلع والخدمات:

أ- الجودة

ب- الإعلان

ج- البيئة الداخلية

د- جميع ما ذكر

٩. استخدام المنتجات او الخدمات والانتفاع من خصائصها وميزاتها وفوائدها بالشكل الذي يناسب المشتري:

أ-التقاليد

ب-الاستهلاك

ج-الخدمات

د-لاشي مما ذكر

١٠. من طرق التخلص من المنتج مؤقتا:

أ-تأجير المنتج

ب-بيع المنتج

ج-تخزين المنتج

د-لاشي مما ذكر

١١. الحاجات التي لا تتوقف عليها حياة الانسان:

أ-الحاجات الأساسية

ب-الحاجات الكمالية

ج-الحاجة الى التقدير

د-جميع ما ذكر

١٢. من صفات البائع الناجح:

أ-الصدق والأمانة

ب-الثقة بالنفس

ج-الانصات الجيد

د-جميع ما ذكر

١٣. هناك العديد من المهارات التي يجب على كل بائع ناجح ان يكتسبها ومنها:

أ-مهارات الاتصال

ب-المهارات الرياضية

ج-مهارات اللغات

د-لاشي مما ذكر

١٤ . من العوامل الأساسية في جذب المشتريين:

- أ- حجم المحل
- ب- رائحة المحل
- ج- استخدام الحاسب
- د- جميع ما ذكر

١٥ . مجموعة من الأفراد أو المنظمات المتوقع شرائهم لمنتجاتك:

- أ- المقابلة البيعية
- ب- العملاء المرتقبون
- ج- البائعون
- د- لاشي مما ذكر

١٦ . الخطوة الأولى في عملية الاعداد للمقابلة البيعية هي:

- أ- تحديد الأهداف من المقابلة البيعية
- ب- تطوير الخطة للمقابلة
- ج- البحث عن معلومات
- د- تحديد موعد للمقابلة.

١٧ . من الأساليب التمهيدية للمقابلة البيعية:

- أ- أسلوب التوصية
- ب- أسلوب المنافع
- ج- أسلوب الاخبار
- د- جميع ما ذكر

١٨ . هو ذلك الأسلوب الذي يعتمد على اللقاء المعد مسبقا من قبل البائع:

- أ- أسلوب حل المشكلات
- ب- أسلوب تلبية الحاجات
- ج- أسلوب اللقاء المحفوظ
- د- لاشي مما ذكر

١٩ . من أساليب الاعتراض التي يستخدمها العميل:

- أ- أسلوب التجاوز عن الاعتراض
- ب- أسلوب التأجيل في الإجابة
- ج- أسلوب صحيح ولكن
- د- جميع ما ذكر

٢٠. من الطرق التي يعمد اليها البائع في اقفال البيع:

أ-طريقة الصدمة

ب-طريقة المجاملة

ج-طريقة التفكير

د-جميع ما ذكر

٢١. من معوقات البيع والشراء عبر الانترنت:

أ-مهارات الاتصال

ب-الحماية القانونية

ج-المعلومات

د- لاشي مما ذكر

