

تم تحميل وعرض المادة من

موقع كتبي

المدرسية اونلاين



www.ktbby.com

موقع كتبي يعرض لكم الكتب الدراسية الطبعة الجديدة
وحلولها، توزيع مناهج، تحضير، أوراق عمل، عروض
بوربوينت، نماذج إختبارات بشكل مباشر PDF

جميع الحقوق محفوظة للقائمين على العمل

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 وتسترشدها جميع الجهات التابعة لهذه المنظمة. (خطأ)
- ٦- من الشروط الواجب توافرها في الأهداف هي أن تكون واقعية. (صح)
- ٧- تعد من معوقات التخطيط إشراك المرؤوسين 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 (كبنروتريجو) 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 نتم 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- لا بد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية فارق التوقيت. (صح)
- ١٥- عند الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني لا بد 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 حماية 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 أفخر 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 التائي 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 استهلاكا ضروريا. (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- الروتيني 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- التجهيف

ب- التخفيف

ج- التكيف

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- لعناية بالمظهر وحسن الملابس

ث- خيار أ و ب معاً

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

أ- المكالمات

ب- البريد

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- لاشي مما سبق

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

أ- الطريقة العشرية

ب- طريقة 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- لاشيء 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- مكثنة 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 أوب 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 أوب 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- لاشي 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- لاشي 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 التمهيديّة للمقابلة البيعية:

أ-أسلوب التوصية

ب-أسلوب المنافع

ج-أسلوب الاخبار

د-جميع ما ذكر

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

أ-أسلوب حل المشكلات

ب-أسلوب تلبية الحاجات

ج-أسلوب الالتقاء 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- لا شيء مما ذكر

إعداد المعلمات

- الأستاذة/ عيشة الزهراني
الأستاذة/ عبير المقرني
الأستاذة/ وفاء الدباسي
الأستاذة/ حنان البداح
الأستاذة/ هدى المشاري
الأستاذة/ رنا العمري
الأستاذة/ منيرة الوهبي
الأستاذة/ عائده العتيبي

