

تسويق

مهارات عرض المنتجات (عملي)

٢٥٤ سوق



الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " مهارات عرض المنتجات " لمتدربي قسم " سوق " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

مهارات عرض المنتجات (عملي)

ورشة عمل متطلبات العرض البيعي

ورشة عمل متطلبات العرض البيعي

الأهداف : إلمام المتدرب بمتطلبات العرض وكيفية استخدامها.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

واجبات المدرب :

١. تقسيم المتدربين إلى مجموعات ، كل مجموعة تتكون من ٦ : ٨ متدربين.
٢. تكليف كل مجموعة من المتدربين باختيار منتج (سلعة) معينة.
٣. تكليف كل مجموعة من المتدربين بإعداد متطلبات عرض المنتج.
٤. متابعة كل مجموعة أثناء إعداد متطلبات العرض.
٥. الإشراف على المجموعات أثناء عرض تقرير متطلبات العرض.
٦. اقتراح التعديلات اللازمة على إعداد متطلبات العرض (التقرير).
٧. يقيم كل مجموعة وكل متدرب.

واجبات المتدربين :

تقوم كل مجموعة من المتدربين بالآتي :

- أ - جمع معلومات عن المنتج المعروض:
- تحديد المعلومات.
 - تحديد مصادر المعلومات.
 - تحديد أسلوب استخدام المعلومات.

ب - جمع معلومات عن العملاء :

- تحديد المعلومات.
- تحديد مصادر المعلومات.
- تحديد أسلوب استخدام المعلومات.

ج - الاستعداد المادي للعرض :

١. مظهر البائع وملابسه.
٢. اختيار مكان العرض.
٣. تجهيز مكان العرض.
٤. تجهيز المنتج للعرض.
٥. التأكد من سلامة المنتج ونظافته وأنه غير تالف.
٦. وضع السعر على المنتج.
٧. تحديد الوسائل السمعية والبصرية الخاصة بالعرض.
٨. تجهيز واختيار الوسائل السمعية والبصرية الخاصة بالعرض.
٩. تحديد الوسائل الإعلانية المساندة لعرض المنتج.
١٠. تجهيز الوسائل الإعلانية المساندة لعرض المنتج.

د - الاستعداد النفسي للعرض :

١. اختيار أسلوب العرض.
٢. تحديد خصائص السلعة وتحويلها لمنافع بالنسبة للعملاء.
٣. تحديد ترتيب بنود العرض.
٤. تحديد البنود التي سيتم التركيز عليها في العرض.
٥. تحديد نواحي تفوق وتميز المنتج (السلعة) على المنافسة.
٦. تحديد الاعتراضات البيعية المتوقعة من العملاء.
٧. إعداد ردود على الاعتراضات البيعية المتوقعة.

هـ - تقوم كل مجموعة متدربين بإعداد تقرير عن متطلبات عرض منتجها وعرضه على المدرب.

و - تقوم كل مجموعة متدربين بعمل عرض **Presentation** لتقرير متطلبات منتجها أمام باقي المجموعات الأخرى من المتدربين ومناقشتهم.

ز - تقوم كل مجموعة متدربين بإجراء التعديلات اللازمة على تقرير متطلبات العرض في ضوء المناقشات السابقة.

ح - يعرض التقرير في صورته النهائية على المدرب.

ط - يقوم المدرب بتقييم عمل المتدربين (كمجموعات وأفراد).

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



مهارات عرض المنتجات (عملي)

زيارة ميدانية لإحدى المنشآت

زيارة ميدانية لإحدى المنشآت

٢

الأهداف : اكتساب المتدربين مهارات وفنيات عرض المنتجات.

الوقت المتوقع للتدريب : ٨ ساعات

واجبات المدرب :

١. الاتصال بإحدى المنشآت وترتيب زيارة ميدانية لها من جانب المتدربين.
٢. تقسيم المتدربين إلى مجموعات.
٣. تكليف كل مجموعة بإعداد مهارات عرض المنتج.
٤. اصطحاب المتدربين في الذهاب إلى المنشأة ومشاهدة العرض ثم العودة معهم.
٥. تنظيم المناقشات التي تتم بين المسؤولين بالمنشأة والقائمين بالعرض من جانب وبين المتدربين من جانب آخر.

واجبات المتدربين :

١. تسجيل بنود العرض البيعي وترتيبها.
٢. تسجيل مهارات العرض البيعي المنظورة.
٣. مناقشة المسؤولين بالمنشأة والقائمين بالعرض عن مهارات العرض وتسجيلها.
٤. تسجيل أي ملاحظات على العرض.

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



مهارات عرض المنتجات (عملي)

مشكلات عرض المنتج

مشكلات عرض المنتج

١

الأهداف : اكتشاف المتدربين وتشخيصهم لمشكلات وأخطاء عرض المنتج تمهيداً لتلافيها ومنع حدوثها.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

واجبات المدرب :

١. تقسيم المتدربين إلى مجموعات.
٢. تكليف كل مجموعة من المتدربين باختيار منتج (سلعة) معينة.
٣. تكليف كل مجموعة من المتدربين بتحديد مشكلات عرض المنتج (السلعة) التي تم اختيارها.
٤. متابعة كل مجموعة أثناء تحديد مشكلات عرض المنتج (السلعة).
٥. الإشراف على المجموعات أثناء تحديد مشكلات عرض المنتج.
٦. الإشراف على المجموعات أثناء عرض تقرير مشكلات عرض المنتج.
٧. اقتراح التعديلات اللازمة على تقرير المجموعات.
٨. تقييم كل مجموعة وكل متدرب.

واجبات المتدربين :

١. تقوم كل مجموعة من المتدربين بتحديد مشكلات عرض المنتج الخاص بها على النحو التالي :
 - ❖ مشكلات خاصة بمعلومات العملاء.
 - ❖ مشكلات خاصة بمعلومات المنتج (السلعة).
 - ❖ مشكلات خاصة بمعلومات المنافسين ومنتجاتهم.
 - ❖ مشكلات خاصة باختيار مكان العرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بتجهيز مكان العرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بالمنتج المعروض.
 - ❖ مشكلات خاصة بالمواد الإعلانية المساندة للعرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بطريقة أو أسلوب العرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بتوقيت العرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بافتتاح العرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بوصف المنتج (السلعة).
 - ❖ مشكلات خاصة بالمواد والمعدات السمعية والبصرية المستخدمة بالعرض.
 - ❖ مشكلات خاصة بتجربة السلعة أمام العميل.
 - ❖ مشكلات خاصة باقناع العميل.
 - ❖ مشكلات خاصة بالرد على استفسارات واعتراضات العميل.
 - ❖ مشكلات خاصة بالتعامل مع العملاء.



مهارات عرض المنتجات (عملي)

زيارة ميدانية لإحدى المنشآت

زيارة ميدانية لإحدى المنشآت

٤

الأهداف : تزويد المتدربين بأسس تقييم عرض المنتجات.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

واجبات المدرب :

١. الاتصال بإحدى المنشآت وترتيب زيارة ميدانية لها من جانب المتدربين.
٢. تقسيم المتدربين إلى مجموعات.
٣. تكليف كل مجموعة بوضع أسس تقييم عرض المنتجات.
٤. عمل لقاء مشترك لعرض أسس تقييم عرض المنتجات والتوصل إلى أسس مشتركة لتقييم عرض المنتجات.
٥. اصطحاب المتدربين في الذهاب إلى المنشأة ومشاهدة العرض البيعي وقيام كل فرد بتقييم العرض البيعي باستخدام أسس التقييم التي تم التوصل إليها (المشتركة).
٦. بعد العودة من الزيارة يتم مناقشة التقييم الفردي لكل الأفراد والتوصل منه لتقييم جماعي.

واجبات المتدربين :

١. قيام كل مجموعة بوضع أسس تقييم عرض المنتجات (سيعرض فيما يلي نموذج لأسس التقييم).
٢. مناقشة أسس التقييم مع باقي المجموعات الأخرى من المتدربين.
٣. التوصل لأسس تقييم مشتركة نتيجة المناقشة.
٤. الذهاب إلى المنشأة ومشاهدة العرض البيعي وتقييمه.
٥. مناقشة التقييم الذي قام به المتدربين والتوصل لتقييم جماعي.

نموذج لأسس تقييم العرض البيعي
ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن درجة أداء البائع عند قيام بالعرض

لا أوافق بشدة	لا أوافق لحد ما	أوافق لحد ما	موافقة بشدة	أسس تقييم العرض البيعي
				١. قام البائع بتحية العميل عند بداية العرض
				٢. مظهر البائع كان نظيفاً وملائماً
				٣. أوجد البائع لدى العميل انطباع جيد في بداية العرض
				٤. قام البائع بتحديد احتياجات العميل بدقة
				٥. المنتج (السلعة) المعروضة كانت نظيفة وسليمة وجذابة
				٦. قام البائع بعرض المنتج بشكل مناسب وملائم
				٧. مكان عرض المنتج كان مناسب
				٨. قام البائع بعرض المنتج وخصائصه ومنافعه بوضوح
				٩. شرح البائع البنود البيعية بسرعة معقولة
				١٠. قام البائع بتكرار شرح البنود البيعية المهمة
				١١. استمال البائع أكثر من حاسة لدى العميل أثناء العرض

				١٢. استخدم البائع في وصف المنتج أمثلة مألوفة للعميل
				١٣. شرح البائع كل البنود التي يود العميل معرفتها
				١٤. قام البائع بشرح مزايا ومنافع المنتج بشكل غير مبالغ فيه
				١٥. قام البائع بشرح مزايا ومنافع المنتج بشكل مقنع

تابع نموذج لأسس تقييم العرض البيعي
ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن درجة أداء البائع عند قيام بالعرض

لا أوافق بشدة	لا أوافق لحد ما	أوافق لحد ما	موافقة بشدة	أسس تقييم العرض البيعي
				١٦. قدم البائع الدليل على صحة وصفه للمنتج وخصائصه
				١٧. قام البائع بشرح المنتج وخصائصه بثقة وثبات
				١٨. قام البائع بالشرح العملي للمنتج وخصائصه وأدائه
				١٩. قام البائع بتطبيق الشرح العملي على حالة ووضع العميل
				٢٠. قام البائع بإشعار العميل بمزايا شراء السلعة
				٢١. قام البائع بالرد على اعتراضات واستفسارات العميل بشكل مقنع
				٢٢. قام البائع بالرد على اعتراضات واستفسارات العميل بأسلوب هادئ وسليم
				٢٣. استخدم البائع في شرح المنتج المواد والمعدات المساعدة المناسبة
				٢٤. استطاع البائع إبراز أهم منافع السلعة للعميل
				٢٥. استخدم البائع المواد الإعلانية المساندة في العرض
				٢٦. العرض البيعي الذي قام به البائع يتصف بالحماس

				٢٧. استمع البائع لرأي العميل واستفساراته بعناية
				٢٨. كنتيجة للعرض البيعي سيقوم العميل بالأعمال التي يرغبها البائع
				٢٩. سيذكر العميل النقاط البيعية الرئيسية للعرض بعد المغادرة
				٣٠. قام البائع بتحية العميل عند مغارحة المنشأة

مهارات عرض المنتجات (عملي)

مشروع عملي تطبيق مهارات العرض في عدة منشآت

مشروع عملي تطبيق مهارات العرض في عدة منشآت



الأهداف : التأكد عملياً من إلمام المتدرب واكتسابه لمهارات عرض المنتجات.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعات

واجبات المدرب :

١. تقسيم المتدربين إلى عدة مجموعات كل مجموعة من ٦ : ٨ متدربين.
٢. اختيار عدد من المنشآت مساوٍ لعدد مجموعات المتدربين.
٣. الاتصال بالمنشآت المختارة وترتيب زيارات ميدانية لها (كل مجموعة متدربين بمنشأة).
٤. اصطحاب المتدربين إلى المنشآت لكي تقوم كل مجموعة (كأفراد) بالعرض البيعي لأحد منتجات المنشأة.
٥. تنظيم مناقشات بين المسؤولية بالمنشأة والقائمين بالعرض (البائعين) من جانب وبين المتدربين من جانب آخر لتقييم أسلوب عرض المتدربين.
٦. قيام المتدربين بإعادة العرض البيعي وتلافي الأخطاء وأوجه القصور التي شابته عرضهم الأول.

واجبات المتدربين :

١. تحديد بنود العرض البيعي وترتيبها.
٢. القيام بالعرض البيعي مع العملاء في وجود مندوبي بيع المنشأة.
٣. مناقشة مندوبي بيع المنشأة ومسؤوليها عن أخطاء العرض وأوجه القصور التي شابته.
٤. إعادة العرض البيعي مرة أخرى لتلافي الأخطاء وأوجه القصور.

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المحتويات

- ١ - الوحدة العملية الأولى : ورشة عمل متطلبات العرض البديعي
- ٥ - الوحدة العملية الثانية : زيارة ميدانية مهارات عرض المنتجات
- ٧ - الوحدة العملية الثالثة : ورشة عمل مشكلات عرض المنتجات
- ٩ - - - الوحدة العملية الرابعة: زيارة ميدانية تقييم عرض المنتجات
- الوحدة العملية الخامسة: مشروع عملي تطبيق مهارات العرض
- ١٥ - - - - - في عدة منشآت

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS