

العلامة	20/20	اللقب والاسم:	الحل النموذجي	الفرق /
---------	-------	---------------	---------------	---------

أجب عن الأسئلة التالية باختصار، مع مراعاة المساحة المخصصة للإجابة، وبالقلم الأزرق الحاف، والحفاظ على نظافة الورقة

1. صح علامة (X) أمام العبارة الصحيحة (3) - 0 3 للإجابة الصحيحة، - 0 5 للإجابة الخاطئة:

التفاوض	عملية مساومة	الاتصال غير	هو تدوين الرسالة برموز أجنبية أو خاصة عند نقلها من المرسل إلى المستقبل
X	يستخدم المساومة كمنهج من مناهجه	اللفظي	بدون استعمال الكلمات، ويظهر في حركة تقاطع الوجه، أو الإشارات
X	كل المعلومات، الأفكار، المقادير، البيانات التي تلج بهدف التأثير في الرأي والمواقف والسياسات والسلوكيات لأيا مجموعة معينة بهدف الحصول على فائدة مادية أو غير مادية	التفصيل	توجيه الرأي العام، لأهداف سياسية، بواسطة إعلام معالج وسائل متنوعة
OTAN	مجموعة استراتيجيات إعلام واتصال سياسية ودبلوماسية بالأساس، تهدف إلى التأثير في الذين تتوجه إليهم		عملية تحقيق الاتصال الإقناعي مع الزبائن، و تكوين صورة جيدة للمؤسسة
التنازل	فرض أحد الأطراف إرادته على الآخر	الإعلام	لا يحتوي على "رجوع، هناك فعلا "إرسال" لأن المصير لا يعرف مصير رسالة
X	الإدعاء لمطالب الطرف القوي		عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر مع وجود رد فعل لتسليم الرسالة

2. هناك ثمانية مبادئ تقوم على أسسها بصياغة إستراتيجية للاتصال التسويقي في مؤسسة، أذكر أربعة (04) منها، دون شرح (2):

مبدأ الكيان، مبدأ الاستمرارية، مبدأ التميز، مبدأ لبساطة والوضوح، مبدأ الواقعية، مبدأ التفرقة، مبدأ الاندماج، مبدأ القول الداخلي (4 منهم فقط)

3. أذكر هدفين أساسيين لتنشيط المبيعات (2):

1- الحد من ظاهرة "كبح المبيعات" خاصة للمنتجات الموسمية، 2- تفرغ المخازن.

4. ما هو أصعب أمر في قياس فعالية الإعلان البعدي من حيث المبيعات ؟ (2)

صعوبة الربط بين تأثير الإعلان والزيادة الفورية للمبيعات (مقولة : لما أستثمر \$2 في الإعلان لا أعرف إياها سيؤثر في المبيعات)

5. يمر التفاوض في منتصف مساره عبر مرحلة هامة وهي "التفاعل خلال التفاوض"، أذكر المهارات الواجب التحلي بها في هذه المرحلة (2) ؟

1. القدرة على الإنصات الفعال، 2. القدرة على طرح الاستفسارات المبنية والذكية،

3. القدرة على تحليل ردود الفعل بالملاحظة الدقيقة، 4. القدرة على إجادة مهارات الاتصال بعموميتها.

6. يقوم التفاوض بعدها بتقييم الوضع قبل الوصول إلى اتفاق بطرح ثلاث (03) أسئلة هامة. أذكرها ؟ (5 د)

1. هل من المجدي الاستمرار في التفاوض ؟ 2. أيهما أحدى : التصلب في الرأي أم المرونة ؟ 3. هل يتوجب التنازل وإنهاء المفاوضات ؟

7. قد يكون للشخص المفاوض مهارات مكتسبة وأخرى فطرية، فما هي أهم سمات المفاوض الجيد ؟ (2ن)

1. القدرة على فهم الناس وسلوكياتهم،

2. الثقة بالنفس ،

3. الذهن المتفتح والقدرة على احتواء الناس،

4. القدرة على الهدوء وتمالك الأعصاب.