

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 1 نشاط محادثة

تعليمات حول نشاط "إجراء اتصال هاتفي لتسويق مبيعات"

يطلب الأستاذ من الطلاب أن يضعوا أمامهم الواجب الذي عملوا عليه في البيت والذي كان عبارة عن ورقة تتضمن تصميم وشعار الشركة الخاصة بكل واحد من الطلاب الذين سيلعبون دور مسوق المبيعات في الموقف التمثيلي.

هناك سبعة أشياء مختلفة يجب أن يقولها الطالب الذي سيلعب دور مسوق المبيعات (هذه الأشياء موجودة في الجدول المرفق بهذه الورقة). ولمراجعة هذه الأشياء في الصف قبل البدء بالنشاط يختار الأستاذ لكل واحدة منها طالباً من الصف ليعطي مثالاً عنها.

يعرض الأستاذ على الشاشة مثالاً عن ورقة عمل تتضمن تصميم شركة وشعارها ومن ثم يقوم هو نفسه بتمثيل دور مسوق مبيعات ويتصل هاتفياً بأحد الزبائن (والذي سيكون واحداً من الطلاب) ثم يقوم الصف ككل بتقييم أداء الأستاذ في دور البائع وذلك باستخدام جدول أعد لهذا الغرض يتضمن أسماء الطلاب الذين سيلعبون أدوار البائعين على الشاشة ومن بينهم الأستاذ.

ال الجولة الأولى (١٢ دقيقة):

يقسم الأستاذ الطلاب إلى مجموعتين: المجموعة الأولى تضم الطلاب الذين سيلعبون دور البائعين والمجموعة الثانية تضم الطلاب الذين سيلعبون دور الزبائن الذين سيتلقون اتصالاً في منازلهم من البائعين.

يرتب الأستاذ مقاعد الصف بشكل يتم فيه فصل الطلاب البائعين عن الطلاب الزبائن بحيث يكون من السهل تمييز الطالب الزبون عن الطالب البائع في الصف.

يعطي الأستاذ لكل طالب بائع رقم تلفون المنزل لزبون واحد ليتصل به\ها. ويتم تمثيل الاتصال الهاتفي عن طريق جلوس الطلاب في ثنائيات في كل منها طالب بائع وطالب زبون.

مدة كل اتصال أو محادثة في كل ثنائية هي بين ٩٠ و ١٢٠ ثانية، وعلى الأستاذ أن يكون منتبهاً للوقت أثناء النشاط وأن يدير عملية تبديل الزميل بعد نهاية كل اتصال. وفي نهاية النشاط يجب أن يكون كل البائعين قد تحدثوا مع كل الزبائن في الصف. وفي حال كان عدد الطلاب في الصف عدداً فردياً فعلى الأستاذ أن يكون هو الشخص البديل الذي سيلعب دور الزبون أو البائع مع أي طالب ليس عنده زميل .

ال الجولة الثانية (١٤ دقيقة):

يقوم الطلاب بإعادة النشاط لكن هذه المرة مع تبادل الأدوار فالطالب الذي لعب دور البائع في الجولة الأولى سيلعب دور الزبون في الجولة الثانية.



ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 2 نشاط محادثة

مراجعة (١٤ دقيقة):

يطلب الأستاذ من الطلاب أن يقدموا تقيّماتهم عن أداء البائعين وذلك من خلال المعلومات التي جمعوها أثناء الحديث مع الباعة بهدف اختيار أفضل بائع. وبعد ذلك من الممكن أن يطلب الأستاذ من الطلاب البائعين أن يقوموا بتسويق منتجاتهم أمام الصف ككل وأن يذكروا من هم الزبائن الذين اشتروا المنتج منهم. وفي نهاية الصف، وكنوع من التأكد أن كل الطلاب قد أدوا المهمة بشكل صحيح يأخذ الأستاذ من الطلاب الأوراق التي كتبوا فيها معلومات والتقييم لكل واحد من البائعين الذين تكلموا معهم.

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 3 نشاط محادثة

تعليمات وجدول من الأستاذ للطالب الزبون الجالس في بيته/ها:

- لقد تم إعطاء تعليمات للطلاب البائعين ليقولوا لكم أشياء معينة، ولذلك فعليكم أن تتأكدوا من أنهم سيقولون جميع هذه الأشياء لكم.
- في العمود الثاني في الجدول أدناه اكتبوا اسم البائع.
- ضعوا إشارة صح في العواميد الأخرى للأشياء التي ذكرها البائع.
- بعد انتهاء الاتصال الهاتفي اجمعوا الدرجات للأشياء التي ذكرها البائع واعطوه درجة من صفر إلى سبعة وسجلوها في العمود الثامن.

يفترض في البائع أن يقوم بهذه الأشياء:

١. يلقي التحية عليك
٢. يعطيك اسمه
٣. يقول ما اسم شركته
٤. يسألك كيف الحال
٥. يسألك عن الأشياء المفضلة عندك
٦. يقول لك بأن عنده منتجاً معيناً
٧. يسألك إذا كنت تريد هذا المنتج وكم تريد منه

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 4
نشاط محادثة

1. مرحباً	2. اسمي	3. أنا من شركة...	4. كيف الحال؟	5. تحب\ تحبي؟	6. عندك\ عندك؟	7. بذك\ بذك؟	8. كم؟

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 5 نشاط محادثة

ملاحظة: من الممكن أن تنهي الاتصال بعد ٩٠ ثانية ولكن يجب أن يعجبك على الأقل منتج واحد. إذا طلب البائع منك رقم تليفون شخص عليك أن تعطيه الرقم حتى ولو قمت باستخدام رقم تليفون وهمي. ويجب أن تتكلم فقط باللغة العربية.

تعليمات وجدول من الأستاذ للطالب البائع (الذي يقوم بالاتصال بالزبون):

مهمتك كمسوق للمبيعات هي أن تجعل الزبون الذي تتصل به يشتري منتجك. لا تنس الأشياء السبعة التي يجب أن تقولها للزبون، وحتى إذا لم يكن الزبون راغباً بشراء منتجك فعليك أن تجمع معلومات قدر المستطاع عما يحب وعما يملك من منتجات مشابهة وعما يريد في المستقبل. أيضاً حاول أن تحصل منه على رقم تليفون شخص يعرفه قد يهمه منتجك واكتب كل المعلومات التي أخذتها منه باللغة العربية.

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - < 6
نشاط محادثة

1. الاسم	2. نعم/لا؟	3. يحب / تحب	4. عنده / عندها	5. بده / بدها	6. رقم تلفون الشخص الآخر؟

لازم تكتب / تكتبي كل شيء بالعربي!



© 2016 WGBH Educational Foundation. Courtesy of Eric Bartolotti. Used with permission. All rights reserved.

واجب للطلاب الذين سيلعبون دور مسوق < 1 المبيعات

ورشة عمل لمسوقي المبيعات:
أنت الآن في ورشة عمل لتتعلم مع زملائك كيف تصبحون مسوقين جيدين
للمبيعات وهذا أمر بسيط جداً يتطلب من كل واحد منكم فقط أن يتبع
الخطوات السبع التالية عند الكلام مع الزبون على الهاتف:

١. إلقاء التحية على الزبون مع العلم أن هناك ثلاث طرق مختلفة لإلقاء التحية وبعد ذلك...
٢. عليك إعطاء الزبون اسمك
٣. عليك أن تقول للزبون من أي شركة أنت
٤. عليك أن تسأل الزبون كيف حاله
٥. عليك أن تسأل الزبون إذا كان يحب منتجك
٦. عليك أن تسأل الزبون إذا كان عنده مثل منتجك
٧. عليك أن تسأل الزبون إذا كان يريد منتجك

أكمل الجدول التالي بالأشياء التي من الممكن أن تقولها لو كنت مسوق
مبيعات مع الانتباه في الفراغات ٤ و ٥ و ٦ و ٧ في الجدول إلى كيفية
تصريف الأفعال تبعاً لجنس الزبون أو الزبونة أي فيما إذا كان ذكراً أو
أنثى

وكمثال على ذلك أنت تحب \ أنت تحبي أو أنت بذك \ أنت بذك.

واجب للطلاب الذين سيلعبون دور مسوق < 2
المبيعات

* * *	١. ثلاث طرق مختلفة لإلقاء التحية
	٢. إعطاء اسمك للزبون
	٣. كيف تقول من أين أنت؟
الزبون: الزبونة:	٤. كيف تسأل الزبون كيف حاله؟ وكيف تسأل الزبونة كيف حالها؟
الزبون: الزبونة:	٥. كيف تسأل الزبون إذا كان يحب منتجك؟ وكيف تسأل الزبونة إذا كانت تحب منتجك؟
الزبون: الزبونة:	٦. كيف تسأل الزبون إذا كان عنده مثل منتجك؟ وكيف تسأل الزبونة إذا كان عندها مثل منتجك؟
الزبون: الزبونة:	٧. كيف تسأل الزبون إذا كان يريد منتجك؟ وكيف تسأل الزبونة إذا كانت تريد منتجك؟

واجب للطلاب الذين سيلعبون دور مسوق < 3 المبيعات

ورقة الشركة:

- عليك أن تختار الشركة التي تريد أن تكون مسوّقاً لمبيعاتها.
- اختر منتجك بحيث يكون شيئاً تعرفه (فواكه، موز، تلفون، قلم، فواكه إلخ...)
 - يمكنك أن تختار شركة حقيقية أو وهمية؛ المهم أن يكون واضحاً ما هو عمل الشركة ومجالها.
 - اكتب اسم الشركة واسم منتجها أو منتجاتها وأيضاً اكتب رقم تلفون الشركة الذي قد يكون حقيقياً أو وهمياً.

اسم الشركة:

-- _____

المنتج:

رقم تلفون الشركة:

واجب للطلاب الذين سيلعبون دور مسوق < 4
المبيعات

ارسم شعار شركتك في الصندوق التالي واستخدم فقط الكلمات أو الأحرف العربية.



© 2016 WGBH Educational Foundation. Courtesy of Eric Bartolotti.
Used with permission. All rights reserved.