



## الوحدة الثالثة

### الدرس الثامن: عملية البيع وتسويق المبيعات

#### موضوعات الدرس:

- المهارات الأساسية للبائع الناجح.
- صفات البائع الناجح.
- أساليب وطرق البيع.

#### الهدف من هذا الدرس هو أن:

- توضح المهارات الأساسية للبائع الناجح.
- تبين صفات البائع الناجح.
- تعدد أساليب وطرق البيع.

### تمهيد



كان علي جالساً يكتب بحثاً في مكتبة المنزل عندما دق جرس الباب، فقام ليرى من عند الباب، فوجد رجلاً يرتدي ثياباً رثة، فسأله عما يريد فأجابه:

أنا مندوب المبيعات بشركة.....، حضرت لأعرض ما نبيعه عليك.

فأجاب علي: إن الوقت غير مناسب لي الآن، يمكننا أن نتفق على وقت آخر إذا رغبت.

مندوب المبيعات: يا أخي أنا ليس لدي وقت لأضيعه معك، فأنا مرتبط بالعديد من المواعيد الأخرى.

علي: على العموم شكراً على تفضلتك بالمجيء، وأنا آسف فليس لدي رغبة في شراء منتجاتكم.

- 1 صف الجو الذي كان سائداً في المقابلة الماضية بين علي ومندوب المبيعات.
- 2 أيهما كان تصرفه خاطئاً: علي أم مندوب المبيعات؟
- 3 كيف يمكن لرجل البيع أن يؤدي عمله بطريقة جيدة؟

- 1- كان جواً سيئاً وغير مناسب لإتمام عملية البيع.
- 2- لأنه أتى بدون ميعاد وأخذ يلح، وهذا سلوك سيء من البائع.
- 3- يؤدي عمله بطريقة جيدة إذا عمل على اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب للبيع، ويكون على دراية بما يبيع ويكون لبقاً وحسن المظهر.

## المرض

سبق أن تحدثنا عن عملية البيع والشراء وأهميتها للمجتمع، وسنقوم بتسليط الضوء على البيع بشكل خاص، وسنتناول العديد من الموضوعات التي تعرّفك أخي الطالب على هذه العملية وتجعلك ملماً بكثير من جوانبها مما يساعدك على إتمام عملية البيع والشراء بطريقة تكفل لك الحصول على أفضل الصفقات .

ولكل مهنة من المهن خصائصها التي تحتم على من يزاولها أن يتصفوا بصفات محددة، وإذا أردت مزاوله مهنة ما، فإنه يجب عليك أن تبحث عن الصفات والمهارات المطلوبة لشغل تلك المهنة، فمهنة الطب على سبيل المثال، تحتاج إلى الصبر وروح المثابرة والتحمل...، ومهنة الهندسة المعمارية تحتاج إلى الخيال الواسع والإبداع، والخروج عن المألوف في بعض الأحيان...، ومهنة البيع كذلك تتطلب مهارات محددة، وصفات خاصة، يلزم على كل من أراد الدخول في هذه المهنة، أن يتدرب عليها ويحاول اكتسابها.

## المهارات الأساسية للبائع الناجح

هناك العديد من المهارات الضرورية التي يجب على كل بائع يسعى إلى النجاح في مهنته أن يكتسبها من خلال التدريب المستمر ومتابعة البائعين الأكثر خبرة، ومن أهم تلك المهارات:

### ١. مهارات التفكير:

من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها البائع الناجح، أن يكون ذا قدرة على التفكير في حل المشكلات التي يواجهها العميل باستمرار، ليس ذلك فحسب، بل يجب عليه أيضاً أن يقدم المشورة والنصح، والحلول البديلة، لأي مشكلة قد تطرأ على العميل، كما يجب عليه أن يكون قادراً على تحليل المتغيرات التي تحدث للعميل أو منتجات الشركة.

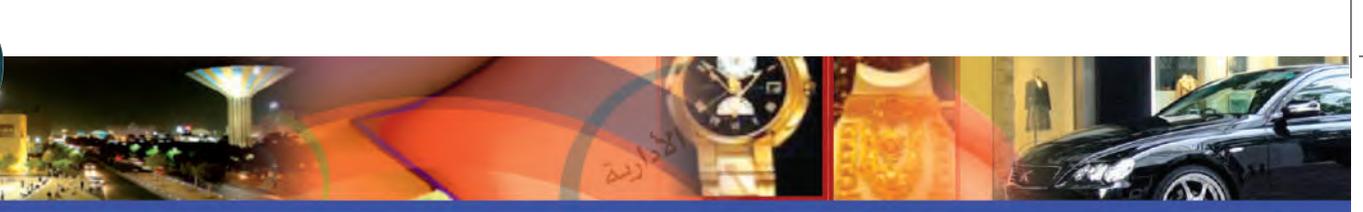
### ٢. مهارات الاتصال:

مهارات الاتصال تعني: القدرة على الإنصات إلى العميل وفهم رسالته وإدراك ما يحتاج إليه .

وليس كما يعتقد البعض أن الاتصال الفعال يعني كثرة الحديث والكلام .

والاتصال الفعال يتطلب أيضاً اختيار الكلمات والألفاظ المناسبة لتوصيل الرسالة والمعنى المراد إيصاله بدون تحريف .

ومن الأمور المتعلقة بالاتصال أيضاً؛ الاتصال عن طريق الإيماءات والحركات التي لها أثر كبير في الاتصال بين البائع والمشتري إذا استخدمت بشكل فعال .



### ٣. مهارات تنظيم وإدارة الوقت:



يقع على عاتق البائع، الكثير من المسؤوليات والواجبات، ويمتلئ يومه بالمواعيد، وإن لم يكن لدى البائع القدرة والمهارة المطلوبة لتنظيم الواجبات والمواعيد الكثيرة؛ فإن وقته الثمين سيهدر في أمور قد تكون غير ضرورية. ومع تطور التقنية الحديثة فقد أصبح موضوع تنظيم وإدارة الوقت أكثر سهولة من قبل.

### صفات البائع الناجح

هناك العديد من الصفات الشخصية التي يجب أن يتحلى بها كل بائع يحاول النجاح في مهنة البيع، من أبرزها:

#### ١. الصدق والأمانة:

إن الصدق والأمانة خصلتان كريمتان، يجب أن يتحلى بهما جميع الناس في جميع المهن، وإن البائع إذا كان صادقاً أميناً؛ فإن الله يبارك له في بيعه ويحرص الناس على التعامل معه، ويفضلونه على غيره من الباعة.

#### ٢. اللياقة البدنية:

ينبغي أن يكون البائع لائقاً بدنياً، ويتفاوت مستوى اللياقة البدنية المطلوبة باختلاف مجال وطبيعة العمل الذي يمارسه البائع.

فمثلاً يحتاج رجل البيع في مجال سمسرة العقار (بيع المنازل وتأجيرها) إلى بذل مجهود بدني كبير، حيث يضطر - من أجل إقناع زبائنه - إلى التجول معهم في أرجاء المباني التي يقوم ببيعها أو تأجيرها.

#### ٣. الهيئة العامة اللائقة:

لا بد أن يتصف البائع بالمظهر اللائق، فتكون ملباسه ملائمة لطبيعة العمل، ومتماشية مع عادات وتقاليد العميل، كما يجب أن تكون هذه الملابس أنيقة ونظيفة.

ومن الأمور الأخرى تدرج تحت هذه الصفة، أن يكون معتدلاً في حركته، وأن يقف مستقيماً، وعند الجلوس يجلس بثقة واتزان، ولا يكثر الحركة من غير حاجة.

#### ٤. الثقة في النفس والاطمئنان:

عندما يكون البائع واثقاً من نفسه، ومطمئناً من المنتج الذي يبيعه، فإنه يبعث الطمأنينة في صدر العميل، ولا يستطيع أن يحصل البائع على الثقة بالنفس، دون المعرفة الكبيرة لحاجات العميل، والمعرفة الجيدة للمنتج الذي يبيعه، والإلمام بوضع السوق.



## مثال :

لو أن بائعاً يبيع سيارة مستعملة، ويسأله العميل عن : تاريخ صنع السيارة - قوة محركها - عدد الكيلومترات التي قطعتها - هل هي تحت الضمان . ويرد البائع بأنه لا يعلم عن هذه المعلومات التي تهتم العميل، فإن العميل في هذه الحالة سيشعر بالريبة، وعدم الثقة في البائع الذي يبيع شيئاً لا يعرف مواصفاته .

## ٥. طلاقة الوجه وحسن المنطق:

على البائع أن يكون طليق الوجه مبتسماً، حيث تمثل طلاقة الوجه والابتسامة مدخلاً مناسباً للتواصل مع العملاء، وهي طريقة معتمدة لإدخال السرور والبهجة في قلب العميل .

كما ينبغي أن يختار البائع عند حديثه من الألفاظ أنسبها وأوضحها، وأن يراعي في نبرة صوته حاجة العميل، فلا يرفع صوته فيكون مزعجاً، [ولا يخفضه بحيث يصعب سماعه، ويظهر من خلال طريقتة في الحديث إلى العميل تقديره واحترامه له .

## ٦. الإنصات الجيد:

ويُعدُّ الإنصات الجيد من أهم الصفات المطلوبة في الباعة من قبل العملاء، ويختلف الإنصات عن السماع، في أن الإنصات عملية ذهنية تتطلب التفكير وتحليل ما يقوله العميل بتركيز شديد .

## ٧. الرغبة في الانجاز وحب التفوق:

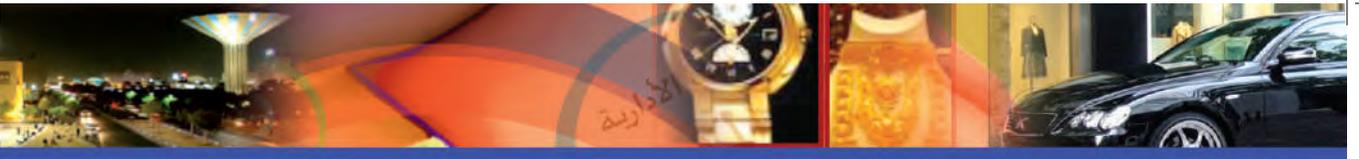
الرغبة في الانجاز هي المحرك الأساسي لنجاح البائع، لأنها تولد بإذن الله الصبر وقوة التحمل، وبدون تلك الرغبة يصبح نجاح البائع في عمله أمراً صعباً للغاية .

## ٨. السماحة في التعامل:

إن تعامل البائع الحسن مع عملائه، يقوي أواصر العلاقة بينهما، ويجعل العميل يشعر بالثقة في البائع، مما يشجع العميل على تكرار عملية الشراء مرات متتالية ( وهذا ما كنا نقصده عندما ذكرنا سابقاً أن من مميزات مهنة البيع؛ قدرة البائع على تنمية دخله مع مرور الوقت ) وذلك من خلال زيادة عدد عملائه الجدد، مع الاحتفاظ بالعملاء السابقين من خلال سماحة تعامله معهم .

عَنْ أَبِي ذَرٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ.  
[صحيح ابن حبان، ٤٧٤].

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عِيَّاشٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَسَانَ مُحَمَّدُ بْنُ مَطْرُفٍ قَالَ حَدَّثَنِي مُحَمَّدُ بْنُ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى» [أخرجه البخاري، ٢٠٧٦].



## ٩. حب مساعدة العملاء:

يُعدُّ العميل عادةً رجل البيع مستشاراً أو صديقاً، لذلك يجب أن يتحلى البائع بحب المساعدة والتعاون مع العملاء، بحيث يقدم لهم النصائح والإرشادات التي تفيدهم في تحديد المنتج الذي يشترونه، وفي استخدام ذلك المنتج.

### أساليب وطرق البيع:

من أهم أساليب وطرق البيع ما يأتي:

١) البيع داخل المتاجر.

٢) البيع عن طريق مندوبي المبيعات.

٣) البيع عن طريق شبكة الإنترنت.

وهذه الأساليب والطرق قد تستخدم جميعها أثناء عملية تسويق المبيعات، أو يتم استخدام طريقة واحدة فقط، وسنقوم خلال الدروس القادمة بتناول كل نوع من هذه الأنواع.

## التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (x) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ البيع من المهن التي تتطلب إتقان البائع عدداً من المهارات اللازمة ليكون ناجحاً. ( ✓ )
- ٢ من أهم مهارات الاتصال المفترض توافرها لدى البائع قدرته على كثرة الكلام لإقناع العميل. ( X )
- ٣ المقصود بمهارات التفكير القدرة على فهم رسالة العميل والإنصات له. ( X )
- ٤ المحرك الأساسي لنجاح البائع في عمله، حرصه على بيع أكبر عدد من السلع فقط. ( X )
- ٥ من الصفات الواجب توفرها في البائع الناجح أن تكون لديه لياقة بدنية جيدة. ( ✓ )

٢ - هناك ثلاث مهارات أساسية يجب أن يتقنها البائع الناجح.

تكلم عن إحدى هذه المهارات، مبيناً أهميتها لرجل البيع.

من المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها البائع مهارة.....:

- ..... مهارات التفكير (←)
- ..... مهارات الاتصال (←)
- ..... مهارات تنظيم وإدارة الوقت (←)
- ..... (←)
- ..... (←)

٣ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية ( بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية ):

الثقة في النفس والاطمئنان	1
عملية ذهنية تتطلب التفكير والتحليل	4
القدرة على حل المشكلات	5
مهارات الاتصال	3
تشجيع العميل على تكرار عملية الشراء	2

صفات البائع الناجح	١
السماحة في التعامل	٢
المهارات الأساسية للبائع الناجح	٣
الإنصات الجيد	٤
مهارات التفكير	٥