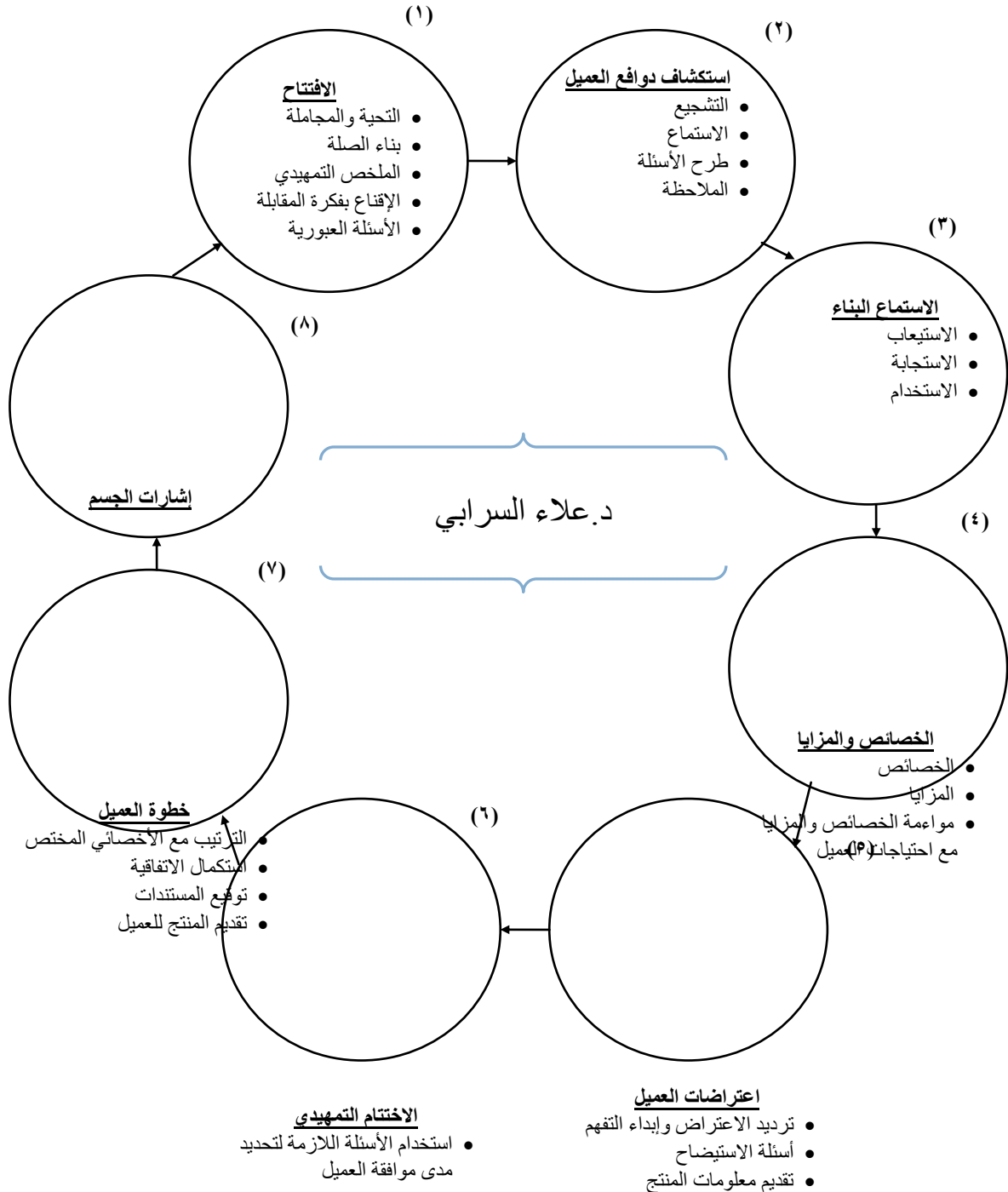


د. علاء السرابي

تمثيل أدوار

تمثيل أدوار (المواقف البيعية)

هذا التمرين سيشيح لك الفرصة للتدرب على استخدام المبادئ المتعلقة بالمهارات البيعية في مواقف البيع، وهي المبادئ التي يوضحها الرسم البياني التالي. تذكر عندما تلعب دور المصرفي الذي يقوم بالبيع أن تجعل المبدأ ذي الصلة يوجه سلوكك. لا تنسى أن تركز على الطبيعة الاستشارية للعملية البيعية.



إرشادات

١- في هذا التمرين سوف تقوم بتمثيل ٣ أدوار، هي : البائع، العميل، المراقب، وسيستغرق تمثيل كل دور منها ٢٠ دقيقة.

الاستعداد : ٥ دقائق

تمثيل الدور : ١٠ دقائق

المناقشة : ٥ دقائق

الوقت الإجمالي : ٢٠ دقيقة

د. علاء السرابي

٢- تتبع الخطوات الأسئلة عند تمثيل كل دور :

أ - الخطوة الأولى (الاستعداد من خلال دراسة الدور) : راجع خلفية الدور الذي ستؤديه. و إذا كنت تستعد لأداء دور البائع، استعرض أولاً المهارات البيعية في ضوء الموقف الذي أنت بصدد، واملأ ورقة العمل الخاصة بدور البائع. أما إذا كنت تستعد لأداء دور العميل، فاملأ ورقة العمل الخاصة بذلك الدور، وأما إذا كنت تستعد لأداء دور المراقب، فاطلع على الإرشادات المتعلقة بذلك الدور.

ب-الخطوة الثانية (تمثيل الأدوار) : يقوم المراقب بافتتاح واختتام تمثيل الأدوار. يراعى في أثناء التمثيل أن يكون التركيز على المهارات البيعية، لا على أداء الدور في حد ذاته، فحاول ألا تشغلك النواحي الشكلية والفنية عن ذلك. استرشد في أدائك بخيالك وخبرتك.

ج- الخطوة التالية (المناقشة) : يقوم المراقب بإدارة هذه المناقشة عقب انتهاء كل دور. ويراعى في هذه المناقشة التركيز على المهارة المعنية والبدائل التي كان من الممكن أن يلجأ إليها البائع.

٣- تؤدي الأدوار بالتناوب على النحو التالي:

| المشارك (ج) | المشارك (ب) | المشارك (أ) | |
|-------------|-------------|---------------|---|
| المراقب | العميل | البائع | ١ |
| العميل | البائع | المراقب | ٢ |
| البائع | المراقب | العميل | ٣ |

٤- إرشادات للمراقب

أ- الخطوة الأولى (قراءة الإرشادات): في أثناء فترة الاستعداد اقرأ هذه الإرشادات، وكذلك اقرأ مهارات الملاحظة الموجودة ضمن أوراق دور المراقب، ثم اطلع على معلومات الخلفية الخاصة بموقفي العميل والبائع.

ب- الخطوة الثانية (بدء أداء الأدوار): عند بدء تمثيل الأدوار، إجعل المشاركين يمثلان دورهما، وذكرهما بالوقت المتاح لذلك (١٠ دقائق)، وبعد انتهائه أوقف التمثيل.

ج- الخطوة الثالثة: في أثناء التمثيل لاحظ بعناية ما يحدث، وسجل ملاحظتك في ورقة العمل الخاصة بالملاحظة.

د- الخطوة الرابعة: إبدأ مناقشة ما دار في تمثيل الأدوار، وقدم لمن قام بدور البائع آراءك وتعليقاتك، واستكشف مختلف سبل التصرف في هذا الموقف أو المواقف المماثلة له. وبعد المناقشة اعط ورقة ملاحظتك إلى من قام بدور البائع.

د. علاء السرابي

دور البائع

خلفية الموقف

استجابة لتوجيهات الإدارة الإقليمية بشأن تحسين مبيعات فرعك، فقد شرعت في إجراء استقصاءات لعملائك لفهم احتمالات النمو في أعمالهم واحتمالات احتياجاتهم الجديدة من منتجات فرعك. وقد لاحظت أن أحد أهم عملائك، وهو السيد/ المسفر، يعاني من بعض مشكلات متعلقة بالمدفوعات الخاصة ببضائعه المستوردة، وأنه كان قد وردت له في حالات كثيرة بضائع غير مطابقة لطلباته، أو وردت متأخرة كثيراً عما كان يتوقعه، الأمر الذي أدى إلى تحمله كثيراً من النفقات، مما ترتب عليه حدوث خسائر في بعض الحالات. وفي رأيك أن هذه فرصة ذهبية لتقديم حلول لعميلك، من خلالها تستطيع أن تباع منتجات أخرى (بيع مشتق). بناءً على ذلك اتصلت بالسيد/ المسفر، واتفقتما على أن تجتمعا معاً في البنك في الساعة العاشرة والنصف صباح اليوم. واستعداداً لهذا الاجتماع، بدأت في مراجعة احتياجاته، للتوصل إلى تصور واضح لما يمكن أن يقدمه له البنك، لاسيما وأنت تأمل أن يسفر هذا الاجتماع عن اتفاق على احتياجات السيد/ المسفر، وأن توفق إلى بيع المنتج المناسب له.

تابع : دور البائعورقة العمل للاستعداد لأداء دور البائع

- ١- حدد المختصين الذين يلزم حضورهم المقابلة مع العميل.
- ٢- حدد متطلبات تهيئة للبيئة البيعية المناسبة.
- ٣- ترتيب أماكن المجتمعين.
- ٤- ترتيب الخدمات اللازمة.

افتتاح المقابلة :

١- استقبال العميل

- استقباله بالخارج، ثم اصطحابه إلى المكتب.
- الجلوس في موجهته، وبجانبك المختصون.

د. علاء السرابي

٢- التعارف

- قدم نفسك.
- قدم مساعدتك
- إبدأ ببناء الصلة (من خلال مناقشة مسائل ذات طبيعة عامة متعلقة بموضوع المقابلة).
- لخص - في إيجاز - الوقائع التي أدت إلى هذا الاجتماع.
- اطرح أسئلة كفيلة بتشجيع العميل على التحدث عن موقفه ومشكلاته (مهارات الاستماع وطرح الأسئلة).

٣- استكشاف دوافع العميل

- نوعان من الأسئلة :

- ١- أسئلة حول الموقف الحالي أو أسلوب العمل الحالي.
 - ٢- أسئلة لاستيضاح مستوى الرضا.
- في أثناء هذه المرحلة يلزم أن تؤدي الأسئلة إلى حث العميل على الكشف عن اهتماماته أو احتياجاته أو موقفه.
 - إستخدم معلومات المنتجات لإيجاد الفرص البديلة.

تابع : دور البائع

- يجب أن يكون العميل هو المتحدث الرئيسي في هذه المرحلة.
- الاستماع الفعال.
- مراعاة التركيز على المزايا حيث أنها هي التي تم العميل، لا الخصائص.

٤- الاستماع البناء

- التركيز (الجلسة المستقيمة، المحافظة على تلافي النظر، تدوين النقاط والملاحظات... الخ).
- تذكر الأفكار الرئيسية.
- البدء بنقاط الاتفاق.
- استخدام الأفكار الرئيسية عند الإجابة.
- إبداء التقدير لما أبداه العميل.
- مناقشة المزايا والخصائص في حدود ارتباطها بالأفكار الرئيسية للعميل.
- التأكد من الاتفاق.

تابع: دور البائعورقة عمل للتخطيط للمقابلة البيعية

اسم العميل:..... تاريخ المقابلة:.....

أهم من يمكن الاتصال بهم لديه:

.....

الأهداف البيعية:

.....

.....

د. علاء السرابي

الدوافع المفترضة لدى العميل:

صانعو القرار لديه:

أسلوب العميل الحالي لديه:

.....

المنتجات التي يلزم مناقشتها:

الاستراتيجية البيعية:

.....

تابع: دور البائع

أسئلة الاستقصاء للتعرف على احتياجات العميل:

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

أسئلة الاستقصاء للتعرف على إمكانياته:

خصائص المنتجات:

د. علاء السرابي

مزاياها:
.....
.....

سبل حسمها

الاعتراضات المتوقعة

.....
.....
.....

.....
.....
.....

خطوة العمل:

.....
.....

ملاحظات:

.....
.....

دور العميل

خلفية موقف العميل

السيد / المسفر يمتلك ويدير منشأة تجارية تقع في شارع العليا العام، وتعمل في الاستيراد والتصدير والعقارات وشراء وبيع الأسهم، ومنذ فترة والسيد/ المسفر يعاني من مشكلات في وارداته بسبب عدم التزام المصدرين بشروط الاتفاقيات المبرمة معهم ومواصفات البضائع المطلوبة منهم، حيث حدثت حالات تأخير كثيرة في وصول البضائع المطلوبة، كما أن بعض البضائع الواردة مختلفة عن التي طلبت.

إزاء هذه المشكلات، يسعى السيد/ المسفر إلى الحصول على مساعدة تكفل له الاستفادة بالفرص الممتازة التي ستتاح له في السوق لو استطاع حل المشكلات التي يعاني منها من خلال خدمة مضمونة تلبى احتياجاته بصفة منتظمة وبتكلفة معقولة، ويراعى فيها:

انتظام الدفع في مقابل ضمان التزام المصدرين بشروط الصفقات المبرمة معهم.

● فاعلية التكلفة.

● الدقة في مراجعة المستندات المتعلقة بالبضائع، ومطابقتها على الشروط ومواصفات العقود المعنية.

د.علاء السرابي

تابع: دور العميل

ورقة عمل للاستعداد لأداء دور العميل

خصائص الخدمة النموذجية المطلوبة:

.....
.....
.....

د.علاء السرابي

.....

مزايا الخدمة النموذجية المطلوبة

.....
.....
.....
.....

البدائل الممكنة

.....
.....
.....
.....

اعتبارات أخرى

.....
.....
.....
.....

دور المراقب

إرشادات بشأن الملاحظة

- استخدام جزءاً من وقت الاستعداد لأداء الدور في إعادة الاطلاع على المهارات التي تلزم ملاحظتها. لا تتردد في سؤال المدرب إذا شعرت بحاجة إلى استيضاح أي شيء فيها.
- في أثناء أداء الأدوار ركز في ملاحظتك للأداء على المهارات اللازمة من كل شخصية، سواء كانت متمثلة في سلوك لفظي أو غير لفظي.
- دون في ورقة العمل الخاصة بالملاحظة تعليقاتك حول أداء كل شخصية لدورها واستخدامها للمهارات اللازمة. أذكر أمثلة محددة لاستخدام المهارات في هذا الأداء.

د. علاء السرابي

إرشادات بشأن التغذية الراجعة

- التغذية الراجعة اللازم إعطاؤها لكل القائمين من الأدوار تشمل :
- إخباره بما قام بفعله كما ينبغي.
 - إخباره بما كان لازماً ليكون ما فعله أفضل، وذلك من أجل مساعدته في معرفة كيف يمكن أن يكون أداؤه أفضل فيما بعد.

تابع: دور المراقبالملاحظات المتعلقة بأداء الأدوار

| الدرجة | | | | | الملاحظات |
|--------|-----|-------|------|-----------|---|
| ممتاز | جيد | متوسط | رديء | رديء جداً | |
| | | | | | <u>استقبال العميل</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |

د. علاء السرابي

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <u>التحية والمجاملة</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |
|--|--|--|--|--|---|

تابع: دور المراقب

الملاحظات المتعلقة بأداء الأدوار

| الدرجة | | | | | المهارات |
|-----------|------|-------|-----|-------|---|
| رديء جداً | رديء | متوسط | جيد | ممتاز | |
| | | | | | <u>التعارف</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |
| | | | | | <u>بناء الصلة</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |

تابع: دور المراقب

الملاحظات المتعلقة بأداء الأدوار

| الدرجة | | | | | المهارات |
|--------|-----|-------|------|-----------|----------|
| ممتاز | جيد | متوسط | رديء | رديء جداً | |

د. علاء السرابي

| | | | | | الاستماع |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>ملاحظات إيجابية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ملاحظات سلبية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| | | | | | <p>طرح الأسئلة</p> <p>ملاحظات إيجابية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ملاحظات سلبية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |

تابع: دور المراقب

الملاحظات المتعلقة بأداء الأدوار

| الدرجة | | | | | المهام |
|--------|-----|-------|------|-----------|---|
| ممتاز | جيد | متوسط | رديء | رديء جداً | |
| | | | | | <u>الملاحظة</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |
| | | | | | <u>التلخيص</u> ملاحظات إيجابية ملاحظات سلبية |

تابع: دور المراقب

الملاحظات المتعلقة بأداء الأدوار

| الدرجة | | | | | المهام |
|--------|-----|-------|------|-----------|---|
| ممتاز | جيد | متوسط | رديء | رديء جداً | |
| | | | | | <u>الإقناع بفكرة المقابلة</u> ملاحظات إيجابية |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ملاحظات سلبية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| | | | | | <p>الأسئلة الانتقالية</p> <p>ملاحظات إيجابية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ملاحظات سلبية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| | | | | | <p>استكشاف دوافع العميل</p> <p>ملاحظات إيجابية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ملاحظات سلبية</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |