

المختصر المفيد

لمندوب

التوزيع الجديد



« بعض النصائح علشان تكون مندوب مبيعات ناجح »

إعداد

ماهر طعيمة

المختصر المفيد
لمندوب

التوزيع الجديد

« بعض النصائح عالشان تكون مندوب مبيعات ناجح »

إعداد

ماهر طعيمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ١

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ٢ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ٣

مَلِكِ يَوْمِ الدِّينِ ٤ إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ

٥ أَهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ ٦ صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ

عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا الضَّالِّينَ ٧

[فكرة الكتاب]

- معرفة معنى المبيعات ويعنى إيه مندوب ..
- توضيح المجال للمندوب الجديد ..
- توضيح عملية البيع والمراحل الخاصه بيها ..
- معرفة السوق والتحديات الموجوده فيه ..
- التعامل مع الشخصيات والعقليات المختلفه ..
- اكتساب القدره على التحدث مع الجميع ..
- ازاي تكون شخصيه محبوبه ..
- القدره على ابتكار الحلول للمشاكل والازمات ..
- معرفة الادوات الخاصه بعمل المندوب ..
- الكام نصيحه للمندوب ..

تحفيز

الأهم من أن تتقدم بسرعة هو أن تتقدم فى الإتجاه الصحيح.
توماس أديسون المخترع الأمريكى

" نبذه عن الكاتب "

ماهر طعيمة ، 24 سنه ، حاصل على بكالوريوس تجاره جامعة طنطا شعبة المحاسبه ، خريج سنة 2020.

مجال العمل:

- العمل كمندوب تجزئه فى شركة الخلود توكيل ميرانو للحلويات 2022 .
- العمل كمندوب تجزئه فى شركة الخلود توكيل أمريكانا 2022 .
- العمل كعامل تعبئه وتغليف 2020 .

التدريبات والكورسات:

- دوره تدريبيه فى الحاسب الألى.
- دوره تدريبيه فى حزمة الـ Microsoft office
- دوره لغه انجليزيه من MODLY معهد القوات المسلحه.
- دوره تدريبيه على وظيفية sales in door
- دورة تدريبيه فى خدمة العملاء
- دوره تدريبيه على مهارات التواصل.
- دورة تدريبيه فى مجال البيع

أسعد بالأراء والمقترحات البناءه

" ورحم الله محباً أهدي إلى عيوبى، فكن ناصحاً برفق ولين "

واتساب: 01066815481

مفهوم عملية البيع

نقدر نعرف عملية البيع : بأنها معاملة بتكون بين طرفين الأول هو البائع والثاني هو المشتري، ويتم فيها مبادلة منتج ، خدمة ، فكرة ، أو سلعة من البائع مقابل الفلوس من قبل المشتري ، وبتحتاج عملية البيع لمهارات عدشان تتم عملية البيع بنجاح ..

مفهوم عملية الشراء

هي مجموعة الإجراءات التي يبايخها المشتري من ناحية المنتج زي هل المنتج هيحقق له استفاده ؟ هل المنتج ده جودته أعلى ولا غيره أفضل ؟ هل السعر مناسب للمنتج ؟ وبالتالي يبايخ قرارات على إتمام عملية الشراء بدفع المال مقابل الحصول على المنتج لنفسه ..

مراحل عملية البيع

ودي بتنقسم إلى ثلاث مراحل:

1- المرحلة الأولى ما قبل البيع :

- معرفة العملاء
- التحضير لعملية البيع

2- المرحلة الثانية وقت البيع :

- تقديم العروض
- الرد على الاستفسارات والاعتراضات
- اتمام الصفقة

3- المرحلة الثالثة ما بعد البيع

- خدمة العملاء.

المرحلة الأولى ” مرحلة ما قبل البيع – معرفة العملاء “

بيتيم فيها :

معرفة العميل المحتمل إلى هيقدر يشتري منتجى.

جمع بيانات ومعلومات عن العميل اللى هتتعامل معاه بعدين.

هل العميل شغال فى نفس المنتج ولا لاء ، وهل شغال مع المنافس بتاعى؟



طيب إزاي أعمل خط سير محترم ؟

خط السير بيكون عن طريق:

- ❖ انك تنزل السوق بنفسك وتعمل حصر بأسماء العملاء وأماكنهم وتصنيفهم وأصناف البضاعة المتعاملين فيها وده بيكون متعب ومجهد فى بدرجة كبيرة
- ❖ أنك تبحت على الأنترنت عن طريق دليل العملاء عن طريق السوبرمركت أو الهايبرات والأسواق.
- ❖ استغلال موقع التواصل الفيسبوك والبحث عن المحلات الواقعة فى حيز المنطقه.
- ❖ السؤال: وهنا بتكون انك تسأل العميل اللى انت اتعاملت معاه إذا كان معاه عناوين أو أرقام محلات قريبه منه.
- ❖ ممكن تاخذ الداتا من أى مندوب زميلك فى المنطقه شغال فى منتج تانى وبيخدم على نفس خط سيرك,
- ❖ وممكن طريق أنك تشتري داتا بخصوص العملاء تكون داتا جاهزه من أى مندوب او حد يبييع داتا عملاء لكنها أغلب الوقت بتكون مكلفه لانها بتكون بفلوس .

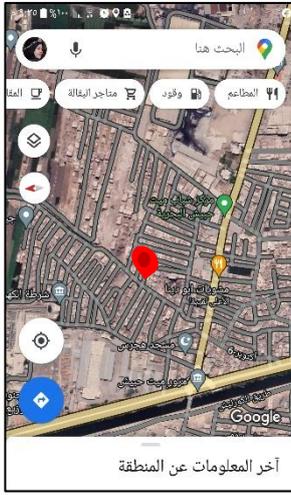


خط السير عن طريق تطبيق الـ GOOGLE MAP :

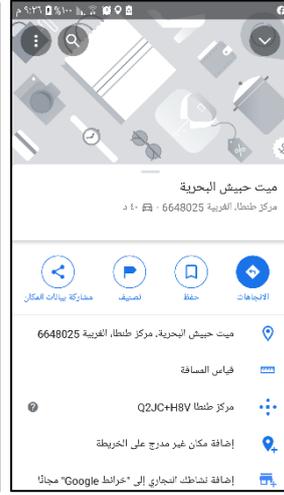
أول حاجه لازم تكون محمل التطبيق وبتسجل عليه بالجوجل بتاعك عادى



شكل (1)



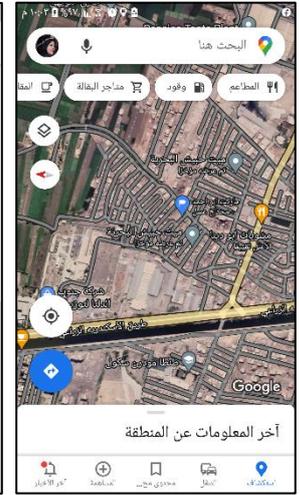
شكل (2)



شكل (3)



شكل (4)



شكل (5)

- أول بتحدد الموقع اللى انت واقف فيه دلوقت وهو مكان السوبر ماركت او العميل أبو أحمد وبتضغط على المكان ضغطه مطوله لحد ما يظهر الشكل الأحمر دا . شكل 1
- بعد كده هتضغط على الشكل الأحمر ده . هتظهر ليك نافذه الشكل 3 ، هتضغط على كلمة تصنيف وهتكتب الإسم بتاع ماركت أبو أحمد وكان محتاج عسل ، الشكل 4.
- بعد كده خلصت وحفظت هترجع للنافذه الرئيسيه بتاعة Google map هتلاقى المكان اتحفظ زى ما فى شكل 5.



شكل (6)

- مره بعد مره ولما تسجل كام عميل هتبتدى المنطقه بتاعتك تتحفظ وتبقى معاك عمراناه بحيث لو تهت او مش فاكر مكان العميل فى انهى شارع او حاره هتدخل على التطبيق وهتلاقيه متسجل ، وبعد ما تسجل العملاء بتوعك على التطبيق هتظهر بالشكل 6.
- الطريقه ممكن تكون صعبه بالنسبه ليك فى الأول بس بعد كده كل حاجه بتبقى سهله وسريعه بإذن الله.
- كمان مع الطريقه دى لازم تسجل ورقى وهحاول اسيب ليك نموذج لخط السير فى آخر الكتاب إن شاء الله.

- وبالنسبة للسيستم غالباً الشركات بتستخدم ال Sales Buzz وعليه هتقدر تفتح يومك، تعمل زيارتك، تجرد الرصيد بتاع السياره، ترفع البيانات وتحديث علشان تترحل الفواتير والعمليات لقسم الحسابات، تضرب عليه الفواتير بتاعتك، ترفع طلبات تحميل ، تعرف رصيد عربيتك كام كميته وقيمه، وهتتعلم ده كله من اللى هيدريك.

المرحلة الأولى ” مرحلة ما قبل البيع – التحضير لعملية البيع “

1- بتعتبر من أهم المراحل اللى بتبنى على جزئية معرفة العملاء ، لما بتدخل على العميل وانت عارف معلومات كتير عنه وعن احتياجاته فالعميل بيستغرب انك عارف عنه كتير فده هيلفت انتباهه و هيعزز من ثقته بيك فى التعامل.

???



2- بالتحضير وتجهيز سيناريوهات لى هيحصل فده بيعزز من ثقته بنفسك.

3- إن التحضير للمقابلة بتاعة البيع مهم جداً للمندوب طب إزاي؟

لإن من خلال جمعك للمعلومات بيكون عندك تجهيز لسيناريوهات الحوار اللى هيحصل طب لو العميل قال: كذا.. ردى هيكون: كذا كذا

بمعنى بمعنى الإعداد المسبق للحوار ، لان فيه مناديب لما بتيجى تنزل

السوق ، مع أول دخله للعميل يبدأ يتأتأ أصل أأأأأأأأأأ .. أصل وفصل .. فيبتدى يتوتر لانه عاوز يكسب العميل وفي نفس الوقت بيشوف مواقف فجائيه .. بسبب عدم التجهيز المسبق فده بينعكس على ثقة العميل فيك وبالتالي تهتز ثقته بنفسك ودا إحنا مش عاوزينه.

4- لازم تبقى صادق فى المقابلة أول زياره .. بلاش جانب الكذب خالص .. خليك على طبيعتك .. لأن

إقناع العميل بيحتاج جانب الصدق والأمانة فى الحوار بدرجة كبيره .. خليك صادق معاه حتى لو هتنصحه بأنه يشتري من المنافس اللى معاه نفس المنتج وبسعر أقل منك ، لأن ببساطه الصدق

هنا استثمار فى تعميق العلاقة ما بينك وبين العميل ده.

تذكر

إذا كان الكذب ينجى فالصدق أنجا

المرحلة الثانية « مرحلة وقت البيع - تقديم العروض »

يتم فيها :

• وقت ما يتكون داخل على العميل علشان تعرض عليه المنتج لازم يكون معاك عينه من المنتج بتاعك.



• افكر انك بتبيع منفعه للعميل مش مجرد سلعه وخلص .

• حاول تقدم العينه للعميل بدون أى تعليق .. بمعنى ادبها له واسكت وسيب

المنتج يتكلم عن نفسه .. وساعتها رد فعل العميل هيكون دليلك للخطوه اللي جايه ..

بمعنى سيبه يجيب اللي عنده وبعد كده تقدر ترد علي كل استفساراته.

• أول ما ياخذ فكره عن المنتج .. وضح للعميل هيكسب ايه لما ياخذ منتجك فانت هتتكلم

وتفضفض باختصار عن العائد اللي هيرجع على العميل لما ايخد المنتج بتاعك انت بالذات

وهتعرفه المنتج جودته كذا وانتاج شركه كذا وسعره كذا وتاريخ صلاحيته كذا ، وفيه قابيله

للمرتجات بعد انتهاء الصلاحيه.. وان عليه عروض .. وفيه نسبة خصومات عاليه .

خليك مندوب لُمَاح

1- لما تلاقى العميل بيتكلم عن الجوده اتكلم ووضح فارق الجوده بينك وبين جودة المنتجات الثانيه ..

2- بس إياك تذكر إسم المنافس ليك للعميل ليه بقى ؟ لأنك كده بتعمله ترويج ودعاية ببلاش فالعميل لو عرف ان فيه منافس ليك هيرجع في قرار الشراء منك حتى لو كان موافق على مواصفات وسعر منتجك لحد ما يتحرى عن المنتج المنافس ليك ..تمام

المرحلة الثانية « مرحلة وقت البيع – الرد على الاستفسارات والإعترضات »

بيتم فيها:



• العميل أكيد بيبقى عنده رهبة في التعامل مع المنتج خصوصا لو كان جديد في السوق.

• العميل بيتردد هل يشتري ولا لاء ؟ فده بيبقى حاجز الاعتراض.

• هتلاقى إعتراض على السعر.

- عميل هيقولك: أنت السعر بتاعك غالى يا عم عن الشركات التانية؟ فأنت بمعرفتك وإمامك

بالمنتج والفوائد بتاعة هتقدر ترد علي اعتراضه وتعرفه ليه السعر بتاع المنتج غالى؟

• هتلاقى إعتراض بسبب المنتج نفسه؟

- العميل هيقولك أصل المنتج تصميمه مش جذاب ، او فيه حاجات مش عاوزها ، أو مش

هينفع هنا في المنطقه دى ، وغيره وغيره .

• هتلاقى إعتراض على مدى الإستمراريه؟

- بمعنى العميل سمع من أصحابه او حد من معارفه ان الشركه دى تعاملها وحش , او هيخاف ان

الشركه مش هتقدر تكمل في السوق نظرا لوجود منافسين ليها .

• هتلاقى إعتراض للمندوب نفسه:

- بمعنى ان العميل مش بيبقى مرتاح ليك وده ممكن لاسباب نفسيه او ممكن لانه بيتعامل مع

مندوب تانى من فتره ، فالعميل مرتاح شخصيا معاه مش معاك.

• هتلاقى إعتراض بسبب إن العميل شكاك:

- وده بيكون راجع لنفسه العميل انه شكاك زياده عن اللزوم وبيشك في كل حاجه وفي أى حد

فعلشان كده هتلاقه مش مطمئن للمعامله معاك وده هيظهر من خلال تعامله معاك.

• إعتراض بسبب ضعف مهارات المندوب في التعامل مع العميل.

• إعتراض بسبب موثوقية معلومات المندوب وانه بيقول معلومات غلط ومش صح.

• اعتراض من قبل العميل بسبب رغبته في الحصول على أعلى نسبة خصم وعلى أقل كمية.

• إعتراض بسبب أسلوب المعامله من المندوب.

- اعتراض بسبب شروط الدفع أو التسليم.
- إعتراض من ناحية السوق وقلة السحب على البضائع وإن السوق مريح الايام دى .

أساليب معالجة الإعتراضات دى ؟

يتم فيها:



- هتحدد نوع الإعتراض بتاع العميل ، وبعد كده هتقدر ترد علي الاعتراضات بتاعته بكل أريحيه وبأسلوب ودى ، بدون اتخاذ وضع الهجوم ، واتبع الرد بالحسنى عليه
- من ضمن الأساليب:

4- أسلوب النفى الفورى:

- ✓ العميل: بس العلبه بتاعة المنتج مش متينه وإن البلاستيك بتاعها مش قوى ومش هتدوم لفته كبيره.
- المندوب: ممكن بعد إذناك تسمحلى نعمل تجربه عمليه بسيطه لاختبار هل المنتج بالجوده والمتانه الى وصفتها لحضرتك ؟ هنعط العلبه والمنتج جواها فى أعلى رف عند حضرتك وبعدين نوقعها والتجربه هتوضح إذا كانت العلبه متينه وأمان على المنتج ولا لاء.
- وبالنسبه للبلاستيك يا فندم تم إضافة مواد أمنه على الصحه من أجل أنها تدى متانه وتخلي البلاستيك يقدر يقاوم أشد الصدمات والخبطات.
- الطريقه دى علشان توضح للعميل مدى مصداقية وأمان وجودة منتجك

حتة فهلوة

- 1- ياريت وانت بتوضح للعميل بالتجربه متظهرش للعميل بالاسلوب إن أنت فى خناقه ولازم تاخذ حقاك ، لاء عرفه إنك لو كنت مكانه هتعمل كده وتتاكد بنفسك لأن ده من حقاك.
- 2- عرفه إن للمشركه أهم حاجه عندها تهتم بالعميل ، وإنها لا ترضى بالضرر ليه ، وأن مصلحة العميل أهم شئ عندها.

5- إن المندوب هو الذى يظهر الأعتراض:

بمعنى إن المندوب هيووضح الأعتراض قبل ما العميل يقوله.

[التوضيح] المندوب: طبعا يا فندم أكيد حضرتك بتفكر دلوقت وبتقول طيب يا ترى العلبه دى متينه ولا لاء، وهل لو وقعت على الأرض هتستحمل ومش هتنكسر ولا هتنكسر ، هل هيا تستاهل إني أستثمر

في المنتج ده ولا لاء ، وبعدين ترد وتقوله ممكن تسمحلى أوضح الردود على كل الإعتراضات دى ، ساعتها العميل هيحس بأنك صادق ومش بتحور عليه ولا أنك بتحاول تلبسه في المنتج وخلص.



المرحلة الثانيه " مرحلة وقت البيع - إتمام صفقة البيع "

تعريف عملية الإتمام: بانها الحصول على الموافقه من العميل سواء بصورة شفهييه أو صورة كتابيه على انه خلاص قرر انه يشتري المنتج بتاعك.

طيب ايه علامات الوصول للمرحلة دى؟

نقدر نقول ساعتها بعد ما انت بتعرض المنتج وعرفت العميل على هامش الربح بتاعه والفوايد اللي هيستفاد بيها العميل ، والمميزات اللي فيه للمستهلك.

العميل هيكون متشوق إنك تنزله المنتج بمعنى " إن العميل هيكون إستوى خلاص "

ما هي علامات الإغلاق

لما يبقى فيه علامات مثلا:

تعايير مبلشره:

- ممكن يروح على جنب ياخدرأى حد
- إن العميل واضح عليه الايجابيه لاتمام الصفقه بسرعه.
- ظهور الإرتياح على العميل.
- مش بالضروره إن الملامح دى تظهر بسهولة لأن ممكن يكون الزبون بيتقل علشان ميظهرش أنه مدلوق عليك وعلى المنتج بتاعك.

تعبير غير مباشر

- زى إنك تلاقى العميل بيهزراسه بالموافقه.
- نظرة عينيه ليك.

تعبير لفظي:

- مثلا أنا كان نفسى أشتري المنتج ده من زمان.
- أنا صاحبي قالى على المنتج بتاعكم وإن فعلا غير المنتجات اللي في السوق.
- أنا ممكن أشتري المنتج ونجرب التعامل فيه.
- أنا ممكن أشتري المنتج ونجرب التعامل فيه.
- ممكن العميل يستشيرك: ويقولك المنتج ده هيناسبني فعلا مش كده ولا ايه؟

إزاي تنهى بقى عملية البيع ؟

- بكل ادب لازم تحسس العميل إن هو اللي كسب البيعه مش انت.
- هجيبلك الأوردرد حاضر يا فندم بعد إذذك.
- هعمل فاتوره لحضرتك على ما تخلص مع الزبائن اللي دخلوا واجيب البضاعه تستلمها وأرصها لك على الرف.
- بلاش تتكلم عن نفسك كثير وان انت قدرت تقنعه وتقنع غيره بسهولة.
- بلاش تحسسه إن انت اللي كسبت في النهايه حسسه إن هو اللي انتصر في الصفقه.
- قول للعميل قد إيه انت اتشرفت بتعاملك معاه وربنا يجعلها بداية خير بإذن الله.
- عرفه إن انت موجود في خدمته في أى وقت يحتاج فيه بضاعه ان هتكون موجود في الميعاد.

المرحله الثالثه " خدمة العملاء "

ودى بيتم فيها الأتى:

- بعد التعامل مع العميل سواء كان عميل جديد أو قديم بتتابع مع العميل.
- بتتصل عليه وتتابع معاه لو فيه مشاكل او حاجه.
- بتهتم بالزيارات وكشف الرف والمخازن.
- بتهتم بمشاكل العميل مع المرتجعات.
- بمعنى مختصر بتقدم خدمات ما بعد البيع للعميل.

المعلومات البيعيه

لازم علشان تبقى مندوب ناجح تبقى ملم بالمعلومات الكافيه عن شركتك ومنتجك ، علشان ما يجيش عميل يسألك هي الشركه بتاعك في السوق بقالها كام سنه ، وايه هيا المنتجات بتاعتها فيكون ردك: مش عارف ؟

أنواع المعلومات البيعيه:

معلومات المنتج بتاعك:

- طبيعة المنتج بتاعك إيه.
- الفئه اللي بيستهدفها المنتج.
- المنفعه اللي ورا المنتج للعميل والميزه اللي فيه للمستهلك.
- فكرة وطريقه الإستخدام.
- تاريخ الصلاحية.
- درجة الجوده والامان بتاع المنتج.
- مكان تصنيعه والشركه المصنعه ليه.
- وغيره

معلومات عن الشركة بتاعتك:

- إسم الشركة ومقرها ومناطق الفروع التابعه ليها.
- أصحاب الشركة والساده المديرين فيها.
- وهل هيا قطاع خاص او عام.
- طبيعة النشاط بتاعها.
- نظام البيع وتنظام التحصيلات النقديه
- نظام تنزيل البضاعه كاش ولا أجل.
- سياسات الشركة والمرتجات.
- انتشار الشركة في السوق بكافه المنتجات.
- مشاركة الشركة في السوق الداخلى والخارجى.
- حجم الصادرات من الشركة للخارج.
- الخدمات اللى بتقدمها الشركة.



هيا الشركات بتخلف ولا عقيمه وهل المندوب ابن الشركة فعلا ؟

سؤال مهم وإجابته أهم:

اختلف الناس في الموضوع على رأيين، الاول إن الشركات عقيمه مش بتخلف، والثانى ايوه الشركات مش بتخلف وإنما تصنع (تتبنى).

الرأى الأول:

المشركات عقيمه: وده بسبب ان الشركات مش بتعامل على أساس انها ام والمناديب اللى فيها هما أولادها ، فالمندوب مش بيلاقى حقوق ولا عطف ولا احتواء منها ولا اهتمام بصحته النفسيه ولا حالته المرضيه وانما بيبقى كل اهتمامها اطلع بيع بيع عاوزين رقم رقم رقم وده بيكون أسلوب عقيم ، فعلشان كده الشركات دى بتبقى عقيمه مش بتخلف.

الرأى الثانى:

المشركات بتخلف (بتتبنى): وده بيكون بطريقه تعامل المشركه بأسلوب التقدير ،شركه بتقدر تعب وجهدرجالتها في السوق ، فبتصرف حوافز واجزات وبدلات وبتقدر الحاله النفسيه والجسديه لأولادها العاملين فيها، لانها بتراعى ضميرها فعلشان كده بتتبنى فكرة الإحتواء ، بمعنى المندوب شغال فعلا وبيسعى وبيعمل اللى عليه لكن مفيش بيع تقوم المشركه تمشييه ؟ لاء مش بيحصل لانه الراجل بتاعها فمش هينفع تفرط فيه بالسهيوله دى وإنما بتقوله متشكرين على عملك وسعيك وتأكدله إن البيع ده رزق بياخد بالسعى واحنا معاك وفي ظهرك لأننا شخص واحد هنا كنا وتحط حلول مناسبه علشان تواجهه المشكله بتاعه رجالتها.

معلومات عن المنافس:

- معرفة الشركات المنافسه ليك في السلعه أو في المنتج.
- معرفة منتجات المنافس القديمه والجديده.
- معرفة الأسعار ونسب الخصم.
- معرفه سياسات الشركه في البيع.
- معرفه العروض الخدمات المقدمه.
- معرفة نقاط القوه والضعف في المنتجات المنافسه.
- اعرف المنافس موجود في السوق بقاله كام سنه وشغال في كام صنف.
- حاول تعرف معلومات على قدر الإمكان عن المنافس .
- إن بمعرفتك المعلومات عن المنافس بتقدر تدليل الحلول المناسبه في التعامل مع إعتراضات العملاء

طيب إيه الحكمة فى فى معرفة المنافس

لازم تبقى عارف إن الزمن بيدور .. تعرف تتعامل مع إعتراضات العملاء .. أبسط الأحوال ممكن تجيلك فرصه عمل كويسه ليك مع المنافس ده فى يوم من الأيام .. ساعتها المعلومات دى هتفيدك يا غالى.

أنواع العملاء

طول ما انت فى السوق هتقابل اشكال والوان و هتلاقى جميع الشخصيات فتعالى نوضح بعض الشخصيات دى:

العميل المفكر الصامت :

سلوكياته

- تلاقيه هادى وقليل الكلام.
- الكلام على قد الموقف بالظبط لا ييزود ولا بينقص.
- مش بتقدر تعرف بيفكر فى ايه.
- يببقى فيه عميل ساكت وده بيكون نوع تكتيك علشان يعرف أكبر قدر من المعلومات.
- وفيه نوع طبيعته كده علطول ساكت.

علاجه:

✓ بيتحتاج منك انك تقدر تخرجه من الصمت.

- ✓ بأنك تسأله سؤال مفتوح مش مغلق.
- ✓ اديله معلومات صح.
- ✓ عامله بكل احترام ووقار.

توضيح

- السؤال المغلق : هو السؤال اللى بتكون إجابته أه أو لاء.
- السؤال المفتوح: سؤال إجابته بتعتمد على الفضفضه عن موضوع السؤال ، بمعنى سؤال إجابته بتحتاج ان العميل يتكلم ويخرج اللى جواه.

العميل الشكاك:

سلوكياته

- مش بيصدق أى حاجه علطول.
- متعب بطريقتة تفكيره.
- يفكر إن اللى قدامه عاوز يلبسه فى المنتج.

علاجه:

- ✓ حاول تفهم وجهة نظره بسبب الشك بتاعه ده وتقضى على الشك ده بالدليل والبراهين.
- ✓ كلامك معاه يكون محدد.
- ✓ لازم تكون عارف منتجك بمواصفاته وبجودته وبمعلوماته كلها ، علشان توضحه المصداقيه.
- ✓ بلاش تحسسه أنك بتبيعه لكن خليه يحس إن هو اللى بيشتري.

العميل المستعجل:

سلوكياته

- عاوز كل حاجه تخلص بسرعه.
- تفكيره إن اللى قدامه بطئ فى التعامل.
- يغير رأيه كل ثانيه.

علاجه

- ✓ اتعامل معاه بسرعه وقدم الخدمات له.
- ✓ بلاش تدخل فى التفاصيل وركز على الهدف علطول.
- ✓ خليك مبتسم علطول فى وشه ونعم وحاضر.

العميل العنيد:

سلوكياته

- بيكون مستقل بنفسه.
- بياخذ قراراته من نفسه بدون تدخل من اى حد.
- يرفض التغيير بسبب تصميمه على قراره.

علاجه:

- ✓ لازم توضحله انك معجب بدكائه.
- ✓ واشكره على اقتراحاته وقد ايه هيا مميزه فى طريقته.
- ✓ خليه يحس قد ايه انك مهتم بيه.

العميل الودود:

سلوكياته

- تعامل مرن وبكل أدب واحترام.
- يتقبل النصحية
- بيسمع لىك ومش بينفرد بالرأى.
- مبتسم دائما.
- يفهم فى الاصول.

العميل الإيجابى :

سلوكياته

- دايم تلاقية بشوش فى نظرتة لىك.
- بياخذ قرارات حكيمة وجاده
- بيقدر قيمة الوقت وبيحلل الأمور بطريقه إيجابيه.
- يشتري ما يريد بعيدا عن الشرح والتفصيل.
- مش بيثق فى البائع قليل الخبره والمعلومات.

العميل المتفرج:

سلوكياته

- تلاقية بيتفرج وبيدقق فى المنتج.
- مش بيظهر انه عاوز يشتري

علاجه:

- ✓ متركز معاه فى تصرفاته
- ✓ متحسسوش انك مهتم بيه.
- ✓ متحاولش تلفت انتباهه.

العميل العصبى (الغاضب):

سلوكياته

- علطول سريع الغضب ونرفوز.
- يببقى زهقان بسبب الخدمات السيئه سواء من شركتك أو من غيرها.
- يبسئ للمندوب ولغيره حتى للعملاء اللى بيشتروا منه.
- عنده تشدد لارائه وأفكاره.
- علطول بيكون فى وضع الهجوم.

علاجه

- ✓ استخدم معاه وضع السفنجه (بمعنى امتص غضبه) بانك تكون صبور
- ✓ خلى وشك بشوش معاه حاول تهدله بأنك تمتص غضبه.
- ✓ بلاش تجادل معاه.
- ✓ اتكلم معاه بالدليل.
- ✓ مهما استفزك اوعى تقع معاه.
- ✓ اظهرله أنك مهتم بمشكلته وبتعمل اللى فى وسعك وتحلهاله فى اسرع وقت.

العميل (الثرثار) الرغاي:

سلوكياته

- الكلام عنده بيكون ببلاش.
- بيطول فى الكلام علطول وبيحب النقاش.
- بتلاقه بيدخل فى كذا موضوع فى نفس الوقت.

علاجه

- ✓ بيتحتاج منك أنك يبقى عندك طولة بال وصبر.
- ✓ وبهدوء تخرجه من الكلام الفاضى لصلب الموضوع الاساسى بتاعك.
- ✓ بس بلاش تعامله بقوه خليك صبور.

العميل المجادل :

سلوكياته

- علطول بيوقفك فى كل كلمه بتقولها.
- بيحب يناقش فى أتفه الأمور.
- يببقى سهل انه يغضب بسرعه.
- يببقى فاكر إن كل ارائه سليمه وان غيره غلط.

علاجه

- ✓ بيتحتاج صبر منك وشوية وقت تقنع فيه وتوضحله بالدلائل والبراهين وخليك طويل البال.

العميل المتردد (الجبان) :

سلوكياته

- العميل اللى مش بيقدر ياخذ قرار لوحده.
- بيكون مشاور لغيره فى غالب الوقت.
- بيسأل أسأله كثير.
- مش بيعرف هيشترى امته.
- علطول متحفظ وخواف.
- مش مستقر على رأى واحد.
- بياخذ وقت فى الإقناع وخصوصا لو حس إن فيه مخاطره.
- بيبقى درجة ثقته بنفسه ضعيفه.
- بيبقى خجول والقلق بيوتره.

علاجه:

- ✓ أنك تكون صبور وتحسسه بالأمان.
- ✓ حسسه بثقته بنفسه وان فعلا قراراته خارجه من واحد واثق من نفسه .
- ✓ بتوضحله بشرح منطقي بصرى قدامه عن المنتج والفوايد اللى فيه ،
- ✓ عرفه قد أياه هو هيكسب من وراه ،
- ✓ حاول تقلل له الإختيارات تشتري اللون الأبيض ولا الأصفر مثلا،
- ✓ لو موصلتش معاه لحل عرفه أنك اشترفت بمعرفته وأشكره واتوكل على الله.

العميل ذو الإحتياجات الخاصه:

سلوكياته

- هتلاقي عنده عيب خَلقى ، احمد ربنا إنه عافاك مما ابتلاه بيه.
- اشكر الله واحمده على نعمة العافيه والصحه.
- هتلاقي العميل لسانه تقيل فى الكلام ، عينه مثلا بها حول ، او ايده مقطوعه أو عنده عاهه فى وشه.

علاجه

- ✓ اتكلم معاه كأى عميل عادى جدا.
- ✓ بلاش وقت تقديم المنتج تدقق نظرتك للعضو المقطوع عنده أو الجرح اللى فى وشه.
- ✓ بلاش حسسه إنك بتحسن له أو بتشفق عليه.
- ✓ حسسه أنه انسان طبيعى.

العميل المساوم:

سلوكياته

- بيدور على أقل الاسعار للمنتجات ذات الجوده العاليه.

- لما يسمع الخصم يقولك لاء النسبة بسيطه.
- علطول تلاقيه بيضرب في نقطه السعر.

علاجه:

- ✓ بلاش تقدم تنازلات ليه زياده عن الحد.
- ✓ لو قدمت ليه خصومات في أول مره علشان تكسبه ، هيتعود على كده وهيتعبك بعدين ، وهتلاقيه بيضغط عليك علشان ياخذ خصم إضافي عالخصم.
- ✓ خلى فيه مساحه للتفاوض مع بعض بكل هدوء.

العميل المغرور (الفتك):

سلوكياته

- بيحب يقلل من أراء غيره.
- طريقه كلامه بتعالى وبفخر وقد إيه إن هو صياد قروش محترف.
- مستبد بالأراء بتاعته.
- بيحاول يعرفك طريقة شغلك ازاي
- عنده ثقه زياده بنفسه.
- مش بيدى وقت لحد يخلص كلامه كثير المقاطعه,

علاجه:

- ✓ خليه هو الصح ، قوله حضرتك سيد العارفين إن المنتج كذا كذا.

عميل الموسم:

سلوكياته

- مش بنشوف وش الضيف غير في المواسم بس.
- بيظهر وقت ما يسمع إن الخصومات والتخفيضات.
- بيدور على السعر في اللحظة دى.

علاجه:

- ✓ عرفه السعر قبل التخفيضات كان كام وبقي كام.
- ✓ عرفه إن وقت العرض محدود والجوده عاليه,
- ✓ ابني معاه علاقه علشان يكون عميل مستمر مش موسمي بس.

العميل الكذاب:

سلوكياته

- بيتبع أسلوب الخداع والمكر.
- بيكدب بخصوص أسعار المنافسين وإن هما أسعارهم أقل منك.

- بيجاول يخدم علشان ياخد بالسعر اللي هو عاوزه ويكسب على حساب المندوب.

علاجه:

- ✓ بلاش تحسسه انه كداب بطريقه مباشره.
- ✓ وضحله بالادله على صدق كلامك انت بكل ادب.
- ✓ اطلب منه يثبتلك بطريقه محترمه على مدى صحة معلوماته.

العميل كبير السن:

سلوكياته:

- بيبقى كبير في السن لكن عنده خبره كبيره في السوق والمنتجات.
- لما تيجي تعرض حاجه عليه تحسسه انه أعلم منك وأنه خبره عنك.
- بيبقى فيه اللي عنده صعوبه وبطئ في الكلام.
- بيحتاج معامله خاصه مع بعض العملاء.

علاجه:

- ✓ بيحتاج منك صبر وطوله بال.
- ✓ هتلاقى فيه اللي بيتكلم بصعوبه باصبر واسمعه واوعى تكسر بخاطره
- ✓ تعامله بكل أدب ووقار واحترام زي ما بتعامل والدك الكبير.

العميل المنعزل(المكنون):

سلوكياته

- بيكون انسان منعزل
- مش بيحدد مع حد او مفيش حد بيحدد معاه كثير.
- مش بيصدق يشوف مندوب علشان يتكلم معاه وهو بيكلمه عن المنتج أو وهو بينزل البضاعه.
- بيبجب الفضفضه بس بصوره عاطفيه.

علاجه

- ✓ اجبر بخاطره اسمعه واسمع شكوته وخليك جابر للخواطر.

مجالات مندوب المبيعات

من الممكن لمندوب المبيعات العمل في شتى المجالات لانتشارها :

• الأدوية ومستحضرات التجميل.

• مجال المواد الغذائية.

• مواد البناء والتشطيبات.

• مجال الاثاث والديكور

• مواد البلاستيكات.

• مواد التعبئة والتغليف.

• مجال الصناعات الحديدية.

• مجال الاجهزة الكهربائيه

• مجال الشحن والتوصيل.

وغيرها من المجالات المتنوعه

وظيفة مندوب المبيعات

مندوب المبيعات: هو الشخص المسؤول الى يقوم بأعمال التسويق والترويج للمنتج عن طريقه عرضه على العملاء وتزويدهم بالمعلومات والفوائد بتاعته ليهم بغرض كسب أكبر عدد من العملاء ومن أجل توسيع بقعه إنتشار المنتج في السوق.

يعنى نقدر نقول هو حلقة الوصل ما بين الشركه والعملاء الى في السوق.

مهام مندوب المبيعات بشكل عام

- تسويق المنتجات وعرضها على العملاء.
- تقديم التقارير عن العملاء والشركات المنافسه.
- معرفة المنتجات ومواصفاتها ونسب الخصم طرق استخدام المنتج.
- عمل الإتفاقيات وعقد صفقات البيع مع العملاء.
- متابعة العملاء المتعاملين والحصول على متعاملين جدد.
- مهارة تقديم العروض والاقناع الجيد للعملاء.
- حضور المؤتمرات الخاصه بمجال المبيعات من أجل المعرفه والإطلاع على كل جديد
- تطوير مهاراته من أجل متابعه حركة التغير الى حوالية في العصر الرقمى.
- يعرف يقوم باعلميات الحسابيه ويحدد نسب الخصم للعميل على إجمالى فاتورته.

- أنه يقدر يشغل على الهاند ويعرف يضرب فواتيره.
- وغيرها ...

لمحه عن شغل المندوب فى الشركات بالعاميه خالص

طبيعة الشغل للمندوب فى الشركات:

- بيبقى فيه شركات ماشيه بمبدأ (الشخص الواحد) بمعنى إن الشخص ده بيبكون هو المندوب وفى نفس الوقت هو السواق فبيكون الحمل عليه كبير والضغط كبير (لأنه يخلى باله من العربيه والبضاعه فى نفس الوقت).
- وشركات مبدأ (الشخصين) بيبكون فيها مندوب ومعاه سواق فى العربيه.

العربيات:

- فيه شركات بتخلى السواقين سواء كانوا مندوب سواق او مندوب بس ، يروحوا بعربيه الشغل البيت.
- بتكون عن طريق إن المسؤول عن إداره المركبات بيحى معاك البيت يعمل نقطه جراج للعربيه علشان تقف فيها.
- العربيه بيبقى ليها تمام جراج ، بمعنى ان العربيه ليها وقت وليكن الساعه 9 تكون العربيات كلها متممه جراج فمينفعلش إن العربيه تفضل فى السوق لبعد الوقت ده وإلا هيتم فرض جزائات تأديبيه على المندوب اللى خالف التعليمات.

التوريد بعد يوم العمل:

- فيه شركات بعد ما اليوم يخلص مع المندوب بيروح بيته ويورد تانى يوم الصبح.

- وفيه شركات التوريد في نفس اليوم بتاع العمل ، يعني انت خلص خط سيرك وحققت هدفك اليومي وزياراتك تمام ، بتطلع على الشركه آخر النهار علشان تورد الفلوس والفواتير وتجرد وتمم على شغلك وتروح.

الجرد:

- دا يا غالى تقدر تقول عملية تفتيش يومية لعربيه المندوب.
- بيكون الغرض منها التأكد من رصيد المندوب هل مضبوط ولا فيه عجز أو زياده.
- للتأكد إن المندوب مش رافع بيع لعميل ومضربوش على السيسم، (يعنى سايب بيع لبكره (يعنى
- اللى بيقوم بالجرد أحيانا بيكون أمين المخزن ، و احيانا بيكون محاسب الفرع.

تصنيف مندوبى المبيعات

بيتم تقسيمهم لكام نوع:

مندوب التجزئه :

- يعنى مندوب القطاعى اللى بيبيع بالقطعه وبالوحدات الصغيره.
- بيعتبر الترس الرئيسى لدوران محرك الشركه.
- بيكون تعاملاته مع عملاء التجزئه والسوبرماركت والأكشاك الصغيره.
- بيعتبر أهم واحد فى الشركه.
- هو الأساس وعليه بيكون الإعتقاد الأكبر فى نشر منتج الشركه من حيث التغطيه.
- بتكون معدل الزيارات فى خط السير اليومي ليه 30 إلى 35 زياره يومياً.
- بيكون معاه نسب خصم بس بتكون ضعيفه مقارنة بالجملة وكبار العملاء.
- بيكون الضغط عليه كبير علشان التغطيه الواسعه والإنتاجيه الكبيره.
- بيكون مسؤول عن معرفه مشاكل العملاء ويشتغل على حلها.
- بيتابع المديونيات من العملاء وبتمم على توريد الفلوس لحسابات الشركه.

مندوب الجملة :

- المندوب اللى بيبيع بكميات كبيره.

- يبيع بالكراتين والشرنكات الكامله مش قطاعي.
- يكون تعامله مع تجار الجملة سواء ربع أو نص جملة أو كبار الموزعين وبيشتغل انه يجيب عملاء جديده.
- يكون عنده خلفيه كبيره عن المنتج علشان يقدر يروج ليه عن الموزعين.
- يكون تارجته عالي وفيه مناديب بتحققه بسهولة خصوصا لو كانت في منتجات سرعة دورانها مهوله وفيه وفيه.
- يكون عدد زيارته ما بين 6 او 10 زيارات يوميا أحيانا.
- بتكون له نسب بونص للعملاء اللي شغال معاها ، على الكميات المسحوبه منهم ،

مندوب كبار العملاء (Large)

- دا بيكون تعاملته وسطيه بمعنى بيخدم الهايبرات والأسواق والسوبرماكت العالي (الكبير).
- يبيع بنسب خصم محدد.
- بتكون معاه نسبة خصم أعلى من بتاع التجزئه ، لانه بيخدم عملاء وكبار كبار عملاء بيكون ليهم كذا فرع في كذا منقطه.
- يكون معدل زيارته في اليوم ما بين 15 إلى 20 زياره يوميا

4 - مندوب البيع المسبق (pre - sell)

- دا بيكون المسؤول عن الأهداف البيعه لجميع المنتجات.
- ترويج وبيع منتجات الشركة إلى عملاء الجملة وكبار الموزعين.
- بيشتغل على أنه يجيب عملاء جدد للتعامل مع المنتج.
- استلام الأوردرات مع العملاء وتنفيذها.
- بيتأكد من رضا العملاء عن المنتج ولو فيه مشاكل بيشتغل على حلها.
- بيغطي جميع العملاء في خط السير.
- تقديم تقارير منتظمه عن المنافسين للشركه في السوق
- بتكون وظيفته تحصيل المستحقات اللي عند العملاء ومتابعة الديون.
- يقدم العروض والمعلومات بشكل كافي عن المنتج للعملاء.

- مهاری فی الإتصال الإقناع والتفاوض.

المندوب والتارجت

تعريف التارجت (البيع): هو الرقم المطلوب من المندوب انه يحققه علشان يقبض مرتبه بالعموله،

والهدف ده غالبا بيكون تعجيزى فى بعض الشركات اللى مش بتراعى ضميرها مع موظفيها.

التعريف العام: هو الرقم التعجيزى اللى بيكون غير قابل للتحقيق عند بعض الشركات معدومة الضمير

وبيكون الهدف منه إن المندوب ميقبض عموله أحيانا من الساده معدومى الانسانيه والشعور.

بيبقى فيه هدف نقدى ، وهدف على أصناف معينه، يعنى لازم تباع منها وتحقق التارجت بتاعك وإلا

مش هتقبض.

مثلا الهدف بتاعك 100.000 لازم تجيبهم فى الشهر طيب تسأل حد ازاي يا جماعه منعرفش؟

تحقيق الهدف

- لازم قبل ما تسمع كلام سلبي من حد بخصوص التارجت ، دا تعجيزى يا عزيزى، دا الشركه دى

معندهاش ضمير ، والشركه دى فيها وفيها، أسال نفسك سؤال هو انا لوحدى؟

- لازم تتوكل على ربنا يا صديقى وخلي ظنك فى ربنا جميل ، حسن الظن فى الله عبادته، والتشاؤم

وحش، فأقلها وتوكل.

- قبل ما تدور على انك تحقق الهدف لازم تعرف الهدف بتاعك الأول.

- حدد الهدف بتاعك من حيث الرقم النقدى وإجمالى الفوايتير، وعدد العملاء المستهدفين.

- قسم التارجت على عدد الايام يعنى لو التارجت 100 الف على 26 يوم عمل يعنى الهدف اليومي

3846 بالظبط.

- خلى عندك طكوح وهو انك تجيب 4000 او 5000 حتى لو ده مش هيحصل.

- حاول أنك تجيب جزء كبير من التارج فى أول أسبوع لأن ده هيرحك بعدين.

- على قدر الإمكان تزور كل العملاء اللى عندك فى خط السير.
- بلاش تفوت عميل فى خط السير لان ده هياثر على هدفك قدام.
- إضغط على العميل علشان تزود عنده الأصناف ورصيدها على الرف.
- حاول على قدر الإمكان يبقى كل الأصناف على الرف بس بلاش نضرمندوب بتوع الشركات التانيه.
- افتكر إن البيع رزق من عند الله بيسوقه ليا وليك.
- بلاش تنزل أصناف سرعة دورانها بطيء.
- حاول تغطى المنطقه كويس علشان التغطيه هتريحك لو البيع قل.
- لو عندك عملاء فى خط السير مش متعاونين سجلهم وعدى عليهم بعد ما تخلص خط السير اليومى.
- اوعى تياس حتى لو مبعثش بجنيه لان الياس مش هيخليك تجيب الجنيه ده بعدين.
- وأخيرا اعمل اللى عليك وقول يارب وما تبطلش تقول يارب خالص.

مظهر مندوب المبيعات " الإنطباع الأول يدوم طويلا "

- ✓ الابتسامه تكون على وشك وبلاش تدخل على العميل وانت مكشر.
- ✓ اللبس يكون متناسق ، والالوان متناسقه.
- ✓ بلاش البناطيل المقطعه والحفاظات احنا رجاله.
- ✓ الدش الصباحى علشان هيساعد انك تطبق كل اللى فوق وتكون فايق لليوم.
- ✓ ادخل على العميل وانت فارد صدرك علشان تبقى واضح ليه انك واثق من نفسك.
- ✓ الجزمه بتاعتك تكون نضيفه ولمعها علشان الشياكه.
- ✓ قصة شعرك عاديه بلاش حلقات غريبه علشان العميل ممكن ينفر منك بسبب حاجات بسيطه.
- ✓ استخدم مزيل عرق ، لان البعض بيعرق بدرجه كبيره.
- ✓ اغسل أسنانك كويس ، علشان الريحه اللى مش تمام ، وعلشان مظهر الإبتسامه الجذاب بتاعتك.
- ✓ بلاش تتكلم فى التليفون وانت مع العميل علشان العميل هيفهم انك مش محترمه.

✓ بلاش السماعات فى الودن وانت بتكلمه.

✓ بلاش المندوب يدخل على العميل بالسيجاره لازم تحترم العميل

علاقات مندوب المبيعات

علاقته بالله:

- لازم المندوب ما يقطعش الحبل اللى بينه وبين اللى خلقه.
- لازم تعرف إن له الفضل والمنه عليك وعلى الوظيفه اللى أنت فيها دى.
- تشكره وتحمد فضله وتفتكر إن مفيش حد لاقى الشغله دى.
- تحمده انك كل آخر شهر بتلاقى مبلغ ولو كان تافه بس مش بيخليك تروح لغيرك وتمد ايدك.
- تحافظ على صلاتك حتى لو فى أصعب الظروف.
- تعامل الناس بما يرضى ربنا عنك.

علاقته بنفسك:

- انك تهر نفسك بنفسك.
- انك متشغلش بالك بحجات تافهه تأثر على صحتك النفسيه والجسديه.
- لازم علطول تخليك متفائل .
- انك تكون طموح وناجح وليك نظره مستقبليه.
- لازم يكون ظنك فى ربنا جميل بأنك ليك مستقبل باهر بإذن الله.
- لازم تحفز نفسك علطول (خليك بحر أمل وسط المحيط اليأس).
- علطول قول لنفسك أنا هنا .. انا موجود .. أنا قد التحدى .. ومين قدى.
- بلاش تبص لنفسك نظره مش حلوه.
- بص لنفسك كانك مدير .. كأنك أنجح رجل فى العالم .. وفيد غيرك وشوف الدنيا هيحصل فيها ايه.

علاقته بأسرته:

- علاقه وديه .. علاقه محبه .. أمان .. علاقه مليانه بالرحمه.
- قبل ما تدخل بيتك أرمى الشغل ووجع القلب بتاعه بره عتبة البيت.
- افتكر أن استرك أبوك وأمك .. مراتك وعيالك .. ليهم حق عليك .. فخليهم يشوفوك مبسوط.
- هما بيحبو يشوفوك مبسوط لان دا هو سر سعادتهم.
- أجبر بخاطرهم وقولهم الحمد لله الشغل كويس والدنيا فل الفل.
- بلاش تظهر ليهم طاقه سلبيه ولكن خليك مصدر بعث طاقه إيجابيه.

- الناس دى ليها حق عليك .. تقعد معاهم .. تضحك معاهم .. تسهرو سوا.. تخرجوا سوا..
- بلاش تنسى إن أهلك أولا .. ثم تأتى بقية الأشياء.

علاقته بالمشرف (الريس):

- خليك مندوب جدع وصاحب فكر بلاش صراعات معاه لو كان شديد وقاسى .
- أساله علطول فى أى حاجه أنت مش عارفها .
- خليك سفنجه وأعصر دماغه علشان تمتص الخبرات اللى فيها.
- اتعلم منه باستمرار.
- ابني معاه علاقه أخويه وفى يوم قله هنفطر سوا يا ريس.
- حاول يبقى فيه علاقه طيبه وعلاقة ود بجانب علاقة الشغل.
- استفيد منه فى المواقف الصعبه مع العملاء.
- اشتكيله هموم الشغل واطلب منه حلول فى الأزمت الصعبه اللى بتقابلها لو كانت مش ضمن صلاحياتك.

علاقته بالمنتج:

- لازم تبقى عارف منتجك كويس
- انك تكون ملم بكل المميزات اللى فيه علشان تقدمها .. والعيوب علشان تحسنها.
- لازم تبقى عارف تواريخ الانتاج بتاعته والصلاحيات كمان
- لازم تبقى عارف مكوناته ومواصفات ولو كان مستورد ولا لاء.
- لازم تبقى عارف الأصناف الموجوده منه .. وتتابع رصيد المخزن.
- لازم تبقى عارف العروض والخصومات اللى على المنتج بتاعك

علاقته بزملائك:

- انك تكون ودود معاهم
- لازم تبقى العلاقه ما بينكم اخوات
- لوزميل ليك حقق هدفه او اتكرم بلاش تحقد عليه وتبص ليه على أنه ابن الشركه وانت لاء.
- لازم تبقى فرحان وتنبسط لما تلاقى حد من زميلك ناجح ، لانه بالنجاح وصحبتك ليه هتنجح .
- انقل خبراتك لأصحابك ، تتشاور معاهم فى أى مشكله.
- تنقل تجاربك معاهم فى الشغل.
- انك تكونوا فريق واحد.
- تتصلو على بعض تتطمئنا على بعض .. لو حد غاب مثلا.

علاقته بالعملاء:

- لازم تكون علاقتك علاقه ود ومحبه
- تبقى فيه سمعه حسنه ليك معاهم
- تبقى امين ومندوب صادق معاهم
- لازم يبقي فيه اتصالات منك بعد فتره البيع علشان تتطمئن على العميل
- لو عنده ظروف وفاه تعزیه ، ولو حالة فرح تهنیه.
- حاول تصاحب العميل وتتقرب منه.
- خليك مستشار للعميل مش مجرد مندوب مبيعات وخلص.

علاقته بالمنطقه:

- لازم تبقى عارف المنطقه بتاعتك.
- ولازم تبقى ملتزم بالزيارات للعملاء بتاعتك في المنطقه.
- لازم تهتم بخط السير بتاعك ومتفوتش عملاء في الخط.
- لازم تهتم بالشكاوى بتاعة المنطقه وتهتم بالحلول بتاعتها.

مهارات مندوب المبيعات

مهارات التواصل:

اهم المهارات اللى المفروض تكون في المندوب، بافتراض انك هتنزل سوق فاكيد هتقابل شخصيات كتير وهتلاقى ثقافات مختلفه فلازم يكون عندك القدره على التواصل مع كل الشخصيات وخليك فاكر إن التواصل جزء كبير من حياتنا في الدنيا.

مهارة الإستماع الفعال:

والمهاره دى بتتطلب منك التركيز في كل كلمه بتسمعها من اللى قدامك ويتطلب منك انك تسمع وتفهم وتحلل علشان تكون تقدر تكون فكره عن الهدف من كل الكلام اللى سمعته ده علشان كد هيا عملية معقده شويه علشان بتعتمد على السمع والفهم .

مهارات التحدث:

وڊى يتكون عن انك تكون عندك لباقة وعندك القدره على الكلام مع الشخصيه الى قدامك وتتطلب منك معرفه مفردات كثير وتكون عندك القدره على انك تخرج اللفظ المناسب فى وقته.

مهارت اللغة الإنجليزیه:

وڊى بتكون بالإكتساب عن طريق انك تتعلم اللغة الانجليزیه علشان تقدر تواكب التكنولوجيا الى حواليك، وممكن تقدر تتابع ZAmerican English لمستر إبراهيم عادل على اليوتيوب وهو كورس فعال ونتيجته رهيبه بشرط المتابعه.

مهارة حل المشاكل:

ضرورى جدا انك تكون عندك القدره على حل المشاكل عن طريق انك تعرف

- تعرف المشكله
- تحدد أسباب المشكله
- تدور على حلول ليها
- وتنفذ الحلول بكل سلاسه
- تقيس نجاح الحل بعد تطبيقه.

مهارة التخطيط.

مهارة الذاكر العاطفى.

مهارات الإحتواء.

مهارات البحث والتعلم.

مهارة العمل الجماعى.

مهارة العمل تحت ضغط.

مهارات التنظيم والإدارة.

مهارات الكمبيوتر وبرامج الأوفيس.

مهارات العمل على الهاند والبرنتر.

مهارات السواقه.

مهارة خدمة العملاء.

مهارة إدارة الوقت.

مهارة الإقناع.

مهارة تحليل البيانات.

مهارة التفاوض.

مهارة المرونة.

مهارات الترويج

صفات مندوب المبيعات

صفة الثقة:

بتنقسم إلى أربع أقسام:

الأول - هو الثقة في الله:

- يبقى عندك ثقة في الله وتأخذ بالأسباب وترضى ربنا في في شغلك ، وتبقى واثق في الله إنه مش هيضيع تعبك وتذكر قول الله تعالى : {إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا} . الكهف الآية 30

الثاني - الثقة في نفسك:

- بمعنى إن المندوب يكون عنده ثقة في إمكانياته ومهاراته البيعية يعرف:

- يعرف يتكلم مع العملاء كويس.
- عنده مهارات عاليه في الاتصال.
- مش خجول في مقابلة العميل.
- عنده القدره أنه يتكلم وسط عدد كبير من البشر.
- واثق من المعلومات بتاعته.

الثالث - الثقة في الشركه:

- بمعنى إنه المندوب لازم يبقى عارف معلومات عن الشركه بتاعته من حيث:
- تاريخ الشركه بتاعته وحجمها.
- معرفة إدارة الشركه بتاعته وأصحابها.

- مدى إستثمار الشركة في السوق.
- طبيعة نشاط شركته.
- وعدد فروع الشركة ومنتجاتها.

الرابع - الثقة في المنتج:

- إن المندوب يكون واثق إن هو معاه منتج جودته عاليه؟ لان إزى هتعرف تسوق منتج وأنت مش واثق منه
- بمعنى إن المندوب يكون عارف نقاط القوه عنده مقارنة بالمنافسين في السوق زى:
 - تاريخ الانتاج
 - مده الصلاحيه
 - طريقه الحفظ
 - مكونات المنتج .
- ومعرفة التفاصيل عن المنتج إذا كان منتج مستورد زى بلد المنشأ والشركه المصنعه ليه وجودة المنتج.

صفة الأمانه:

- ونقصد هنا إن المندوب يكون أمين مع نفسه أول حاجه ويراعى نظرة ربنا ليه.
- المندوب الأمين عمره يا يغش حد ، حتى الشركه اللى فيها.
- المندوب الأمين مش بيغش العميل لما بيكون في عروض بينزلها للعميل ومش بياخذها ليه.
- لازم تعامل العميل زى ما تحب إن العميل يعاملك.
- المندوب الأمين بيكون صادق مع العميل في كل معلومه بيقولها بأمانه.

صفة النظام:

- دائما فواتيره بتكون مضبوطه ومنظمه وبيكون قسم الحسابات مبسوط من نظامه.
- ميعرفش طريق للعجز ولو بجنيه ، وفلوسه معدوده ومضبوطه ومقسمها فئات بشكل منظم.
- العربيه بتاعة علطول مضبوطه وبضاعته مترتبه ومنسقه بشكل جميل.

- هتلاقيه مهتم بالكشكول بتاعه اللى منظم فيه فواتيره وبيانات العملاء بتاعته وارقامهم ، وتحصيلات الأجل بتاعته.
- منظم فى طريقه متابعتة للتارجت بتاعه.
- منظم فى مواعيده مع العملاء بالظبط وده بيبنى علاقه كويسه معايم.
- منتظم بخط السير بتاعه وزياراته.
- منظم فى اللبس بتاعة وتناسقه مع بعضه.

صفة الإيجابية:

- الصفه الرئيسيه فى معظم الناجحين.
- لازم تكون متفائل حتى فى أصعب الظروف.
- عينك مش بتشوف إلا الحاجات الإيجابية.
- بتطلع الى النجاح دايمًا.
- تحاول أنك تكون زى (النحله) مش بتقف غير على الحاجات الحلوه بس.
- انك تكون حازم فى قرارك.
- لو وقعت فى مشكله تحاول إيجاد كذا حل ليها وقدم الحلول لمديرك المباشر.
- دايمًا اختلط بالاشخاص الإيجابيين زيهم.
- وابتعد عن المتشائمين والمُحبطين.

صفة الإطلاع :

- بمعنى أنك تكون واسع الاطلاع.
- انك يكون عندك نهم البحث عن أى حاجه جديده.
- تتابع المنافسين وأسعارهم ومنتجاتهم.
- تبقى على دراية تامه بكل جديد فى السوق.
- يبقى عنده اطلاع كافي بأنماط الشخصيات المختلفه وزاى يقدر يتعامل مع كل شخصيه وبالأسلوب اللى تحتاجه.

صفة الطموح:

- إنك تتطلع إلى الأفضل دائماً ويبقى عندك رغبة للتطور.
- يبقى عندك نظره مستقبليه أنك تكون مشرف وبعدها تبقى مدير بيع.
- يبقى عندك طموح في انك يبقى عندك دخل مادي كبير.
- يبقى عند رغبة في أنك تكون الافضل ما بين اللى شغال معاهم.
- يبقى عندك الطموح ان انت بعد فتره في المجال تفتح مشروعك الخاص وتنافس في السوق باسمك الشخصى.

صفة حسن المظهر:

- لازم تبقى عارف ان الزبون بيحب اللى بيتعامل معاه يكون نضيف.
- بمعنى انك تكون هندام في لبسك ، ميكونش لبسك مقطوع او مبهدل.
- في فصل الصيف حاول متنساش مزيل العرق ويكون معاك علطول علشان نتجنب موقف الريحه اللى مش كويسه لان الزبون أكيد مش هيجب يتعامل مع واحد ريحته مش كويسه.
- يكون لبسك متناسق قدر الإمكان مش لازم نصرف ونبعزق بس خرينا وسط.
- يكون ليك قصه شعر مميزه بعيدا عن قصات الشعر بتاعة شباب الأيام دى.
- علشان العميل ياخذ عنك إنطباع كويس ويكون عميل مستمر معاك لان الإنطباع الأول يدوم طويلاً.

صفه اللباقة :

- إنك يبقى عندك القدره أنك تنتقى ألفاظك وانت مع العميل.
- انك يبقى عندك القدر على التحدث بأعلى درجات الأدب حتى لو مع قليل الأدب.
- أنك تكون ذكى وتعرف تدير الحوار بالطريقه والاسلوب الشيق.
- تعرف تتجنب أى لفظ ممكن يكون يسبب أذى نفسى للعميل من وجهة نظره.
- تبقى عارف إن كل كلمة وليها وقتها المناسب للخروج.

صفة التواضع:

- أنك مهما عليت ومهما كبرت عمرك في يوم ما تتكبر على عميل او زميل.
- انك علطول بتحط نفس في مستوى غيرك.

- تسمع لى أقل منك وتشاركه الحديث وتجبر بخاطره.
- انت كمندوب لازم تكون عارف أنك يتمثل الشركة بتاعتك للعميل اللى واقف قدامك ده.

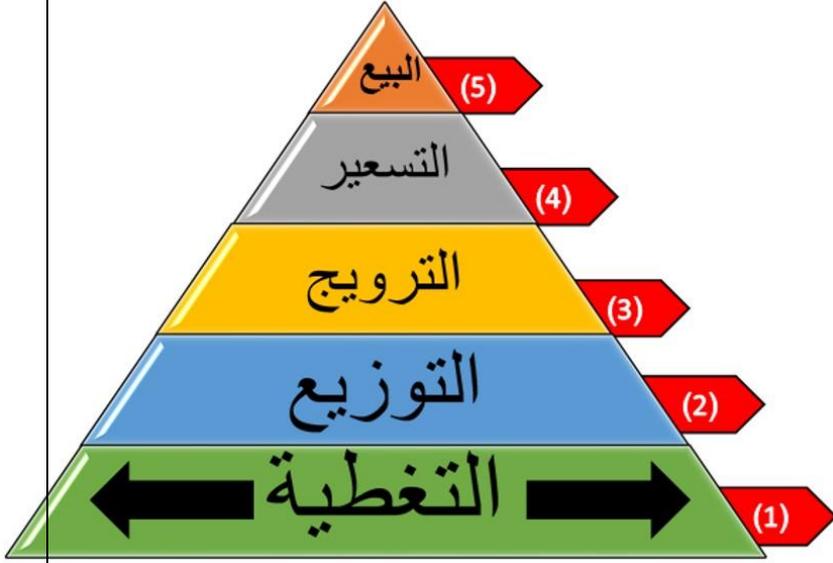
صفه سرعة البديهه:

- معناها الشخص اللى بي فهم من أول مره هو ده اللى عنده سرعه بديهه بيكون سريع فى الرد وسريع الإستيعاب للمواقف.
- بمعنى لما تيجى تزور عميل وتلاقيه مثلا مش فاضى أو عنده عملاء كثير ، يبقى المندوب اللى عنده سرعة بديهه هيفكر انه يروح يزور محل قريب منه لحد ما الزحمه تخف ، أو يغير معاد الزياره لو كان الزحمه علطول فى الميعاد دهويشوف ميعاد تانى يكون العميل فاضى.
- المندوب سريع البديهه مينفعش يدخل على العميل وهو زهقان ويعرض عليه المنتج ، أو ينزله بضاعه لأن العميل دلوقت زهقان ومتنزف وممكن يتكلم معاك بأسلوب وحش أو يقولك أطلع بره.

صفة القدرة:

- وتعنى أنك تقدر تتواصل مع الناس اللى حواليك بإختلاف شخصياتهم وتقدر تخليهم يساعدوك على إنجاز شغلك مثلا:
- زى مثلا السواق اللى معاك ، تقدر تخليه ياسعدك وشيل معاك البضاعه لمحل العميل ، لكن بشرط أنك تعامله باحترام.
- من ناحية المحاسب اللى معاك : فممكن يقدر يساعدك على أنه يخلصك بدرى بدرى لكن بشرط انك ترتب فوايترك وتنظمها وتكون عادد فلوسك ومنسقتها قبل ما تسلمها له ،
- من ناحية أمين المخزن مثلا : ممكن يقدر يخلصك جردك وتحميلك بشرط انك تكون مرتب العربيه علشان لما يجى يجردها يكون مستريح.
- من ناحية العميل مثلا : فممكن العميل يستحملك او يقدر يساعدك فى أنك تنزل صنف جديد ، أو يفضى لىك مساحه فى التلاجه أو يفضى رف لىك مخصوص بس بشرط أنك تهتم بيه فى الزياره وانك بتتابع البضاعه على الرف وبتتابع صلاحية المنتج بتاعك على الرف عنده ، انك مش استغلالي معاه وبتنزل البضاعه اللى بتكفيه.

أساسيات البيع (الهرم البيعى)



مكونات الهرم البيعى:

التغطية وبتنقسم إلى:

- المغطى : وهو المندوب.
- المغطى: وهو العميل.
- مادة التغطية: وهو المنتج.

تعتبر أهم نقطه فى اساسيات البيع لانها

قاعدة الهرم البيعى ، ولازم تكون مضبوطة.

وتعريف التغطية :

هى زيارة عدد معين من العملاء فى مواعيد منتظمه وبشكل مستمر.

مثلا: عندك يوم السبت 30 عميل محددين ، يبقى يوم السبت لازم تزورهم فى اليوم والميعاد المحدد.

والمقصود من الزيارة:

أنك تزور العملاء دول يعنى ال30 عميل سواء اللى شغال واللى مش شغال ، وتحط فى اعتبارك أنك تزور العميل اللى مش شغال معاك ، سواء اشترى او لاء ، فلازم تزوره بردو.

- وعلشان تتم عملية التغطية لازم يكون معاك خط السير، طيب عبارته عن أيه خط السير؟
- بيجو مكتوب فيه اسم العميل
- ويجو مكتوب فيه عنوان العميل مثلاً (أسواق البركه ، شارع سعيد – طنطا)
- ويجو مكتوب رقم العميل واسم المسؤل.
- ويجو مكتوب فيه ميعاد تواجد مسؤل المشتريات.
- وتكتب فيه الأصناف اللى شغال فيها العميل.

علشان بإفتراض لو انت أخذت يوم أجزه يبقى فيه مندوب احتياطي ، بيكون معاه بيان تفصيلي يقدر ينزل بيه خط السير ، علشان حجم مبيعاتك ميتأثرش بالسلب بسبب غيابك، ولأت بعض الشركات مش بتسمح إن العربيه بتاعة المندوب تتعطل في اليوم بتاع اجازتك ده.

التوزيع

ويينقسم إلى نوعين:

- التوزيع الأفقى : وده معناه التوزيع في المنطقه بتاعتك في خط السير.
- التوزيع الرأسى: هو توزيع المنتج داخل المحل عند العميل.

تعريف التوزيع : هو إضافة أصناف جديده عن العميل ، بمعنى لو العميل اشتغل في صنفين معايا فبعد شهرين بقى يشتغل في 6 أصناف.

فائده التوزيع: التوزيع يساعد المندوب على أنه يزود النمو الأفقى داخل المحل ، وبالتالي تزيد قيمة الفاتوره.

تعريف النمو: هو زيادة مسحوبات العميل خلال فتره معينه.

أنواع النمو :

- **النمو الافقى:** وبيكون عن طريق زيادة توزيع المنتجات جوا المحل ، بمعنى إضافة أصناف جديده للمحل ، وبيكون من خلال مندوب مجتهد.
- **النمو الرأسى:** زيادة مسحوبات العميل من نفس الأصناف المتعامل فيها، بمعنى إن العميل كان بياخد كرتونه فول ساده لاء بقى بياخد 3 كراتين من الفول فبكده حصل نمو رأسى ، وده بسعى المندوب وعلاقته الكويسه مع العملاء.

الترويج:

وبيتكون من عدة نقاط:

- مواد الدعايه والإعلان زى (البوسترات والأعلام من مواد الدعايه)

- مكان عرض المنتج: فلابزم تعرض المنتج بجوار الصنف المنافس، بمعنى منتجات المعلبه جنب المعلبات ، ومواد المنظفات فى مكان المنظفات.
- طريقه عرض المنتج على الرف: بمعنى إن المنتج يتم رصه طبقا للحجم والصنف، يعنى التونه المفتته تبقى وسط المفتت مش وسط التونه القطع ، الخلاصه إن كل صنف يكون لوحده.
- كمية المنتجات على الرف.
- نظافة الأرفف: لازم يكون الرف نظيف علشان نظرة العميل ، ولو الرف مش نظيف ، تحاول تنبه العميل إن الرف مش نظيف بس بكل أدب ، ولو حصل بعد كده تنظف أنت بضاعتك والرف بتاعك.

حتىه نظام

وانت بترص البضاعه تخلى البضاعه الجديده من ورا والبضاعه القديمه تكون قدام ، علشان تاريخ الصلاحيه ، وهيساعدك على إن التواريخ على الرف هتكون جديده علطول.

فوايد الترويج الجيد:

- بيساعد بصوره كبيره المندوب فى انه يقدم معلومات حوالين المنتج علشان تقنع المستهلك.
- أنك بتذكر المسهلك بالمنتج بتاعك.
- ييزود معدل أستخدام السلعه من المشترين فى السوق.
- هتقلل حجم المرتجعات عند العميل بسبب تاريخ الصلاحيه الجديده.
- زياده مساحة الرف بتاعك مقارنه بالمنافس.
- طريقه العرض الكويسه للمنتج اللى هتجذب الزباين.

المندوب الذكى

هو اللى بينزل البضاعه ويرصها بنفسه ، ويتلاشى كلمه سييها هرصها أنا ، لازم تتعب شويه علشان تلاقى نتيجه كويسه، فوقت ما تنزل البضاعه بتاعتك كلف نفسك كمان شويه ورصها رصه كويسه تليق بالمنتج وتجذب عين العميل.

التسعير:

وبينقسم إلى نوعين:

❖ التسعير للعميل و التسعير للمستهلك.

أولاً / التسعير للعميل:

- بعد ما بتخلص تنزيل بضاعتك للعميل ، وبتشد (بتعمل) الفاتوره للعميل.
- بتوضح إجمالي الفاتوره ونسبة الخصم ، وسعر الوحده.
- بتقترح على العميل سعر البيع المناسب ويكون ثابت في المنطقه ، منعاً لتضارب الأسعار.
- فاشرح للعميل كل حاجه للعميل سعر البيع ، وهامش الربح ، والفايده للعميل.

ثانياً / التسعير للمستهلك:

- يبسهل على المستهلك معرفة سعر المنتج خصوصاً أنه يقلل من تفكيره بخصوص السعر ويخلي المستهلك يفكر ويقول يا ترى هيا غاليه ولا لاء؟ يا ترى الفلوس اللى معايا هتكفى ولا مش هتكفى ، يا ترى يا هل ترى ؟
- النوع ده بيقلل من كمية المرتجعات بتاعة المنتج ، بسب توضيح السعر بتقلل مخاوف العميل من الإنصدام بالسعر العالى عند الكاشير.
- بيزود من درجه دوران المنتج.
- بنتلاشى مشاكل المرتجعات مع العميل والمندوب والشركه.

البيع

وبنقصدها فيها زيادة حجم البيع للعميل

بمعنى إن العميل شغال معايا في كل المنتجات وطاقتة الإستهلاكيه عاليه ، يعنى بتركز على حجم البيع والإستهلاك عنده.

الخلاصه:

أنك تنزل كميته بضاعه فوق من احتياج العميل بشويه لكن مش بكميات كبيره علشان نتجنب مشكله المرتجعات.

أدوات مندوب المبيعات



لو الشركة جايه هاندات جديده الكرتونه بيكون فيها الأتي:

- الطابعه
- بكره ورق للطابعه
- شاحن لبطارية الطابعه
- حامل للطابعه بيتم تركيبه فوق البطاريه من الظهر
- علشان يتم
- تعليق الطابعه في جنب المندوب أو في الحزام.
- شاحن للهاند اللي معاك
- وبيتم تمضيه كل مندوب على العهده اللي استلمها
- دى.



شكل الهاند وشكل واجهة تطبيق
Sales Buzz

- فلازم تتأكد انت استلمت كل حاجه تمام ولا فيه حاجه ناقصه.
- وكمان لازم بعد ما تستلم الهاند والحاجه مسؤل الIT هيووضح ازاى بيتم تركيب الجهاز ، وبيقوم بتنزيل السيستم لكل مندوب على الهاند اللي معاه، وكمان بيوضح ازاى تشتغل على الهاند فتابع معاه خطوه خطوه ، لو كان فيه مشكله او عى تتخرج تتكلم معاه وتستفسر منه على الحل ليه
- كمان من ضمن الأدوات الخاصه بالمندوب:



شكل الطابعه وهى مقفوله



شكل الطابعه وهى مفتوحه ، والمكان الفاضى بيتم وضع بكره الوقى فيه

- أوعى تنسى القلم الجاف بتاعك علشان ضرورى هتحتاجه
- يكون معاك الدفتر الخاص بيك عشان تسجل فيها مثلا العملاء الجداد.
- دفتر لتسجيل مشاكل العملاء وارقامهم علشان تقدمها للمشرف.
- يكون معاك آله حاسبه احتياطى ، علشان لو شاحن الهاند خلص منك تعمل فاتوره كتابيه للعميل لحد ما تعملها على الهاند وتبعتهاله مثلا واتس.
- لو مثلا انت جاى مكان مندوب قديم فبتاخذ الهاند بتاعه والطابعه والمستلزمات بتاعتها وبتمضى عليها ، واتأكد منها للامان الشاشات سليمه والطابعات شغاله والشاحن تمام ، علشان ميحصلش مشكله وتلبس أنت يا طيب تمام.

أهم حاجه الأمان ، حرص ولا تخون خطوات الزيارة

التحضير

وينقسم إلى 3 أجزاء:

الأول - التحضير النفسى (الذهنى):

- انك تقوم تتوضى وتصلى الفجر وتقرأ الورد بتاعك من القران وأذكار الصباح.
- انك تتخلص من الضغوطات وأى حاجه تعكنن مزاجك.
- انك تحضر نفسك علشان تحقق هدفك اليومى من رقم وفوايتر وزياره العملاء.
- تكتب أهداف اليوم بتاعك.

الثانى – التحضير الجسدى:

- تجهيز هدومك وتكويها وتنظف الكوتش بتاعك.
- وانك تنشط الدوره الدمويه بتاعتك 5 دقائق ضغط او عقله او كارديو الصباحى، علشان تزود التركيز بتاعك.
- تقف قدام المرايه قبل ما تخرج وتظبط مظهرك والبسمه بتاعتك ، وتخيل شكلك وانت محقق هدفك علشان توصل للهدف الكبير بتاعك.

الثالث – التحضير للشغل:

- تبقى مجهز خط سيرك وعارف انت هتروح لمين.
- انك تجهز طلب البضاعه بتاعتك وتبقى عارف النواقص بتاعتك والأصناف اللى وصلت علشان تحمل منها البضاعه اللى هتشتغل بيها لخط سير اليوم.
- ان تظبط العروض بتاعة العملاء والهدايا اللى هتخرج لخط السير اليوم.
- أنك تظبط أدواتك زى (الدفتر بتاعك ، الاله الحاسبه ، تشحن الهاند والطابعه بتاعتك من بالليل ، تنسق فواتيرك وفلوسك علشان تورد للحسابات وتخلص بدرى بدرى)

السلام والتحيه للعميل

وبيتم فيها الأتي:



- بتدخل على العميل وتسلم عليه وتعرفه اسمك واسمك الشركه بتاعتك والمنتجات بتاعتك.

مثال :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

مع حضرتك (ماهر) مندوب شركة (أمريكانا).

- بتدخل على العميل وانت مبتسم وانت بتحييه.
- بلاش وانت داخل على العميل تحسسه انك مش مهتم بيه.
- وانت بتحيه تكون عينك في عينه مش عينك في الأرض أو على البضاعه أو الزباين.
- بلاش تدخل على العميل بسيجاره زي مناديب بتعملها.
- يا سلام لو رشه برفان خفيفه قبل ما تنزله.

كشف الرف

بتبدأ بعد ما بيدخل المندوب ويعرف نفسه ويعرف شركته للعميل :

مثال :المندوب: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته مع حضرتك ماهر مندوب شركه أمريكانا للفول الساده .. ممكن بعد اذنك أبص على الرف وأراجع التواريخ على البضاعه وأرجع تاني لحضرتك ده لو عميل شغال معاك.

وانت داخل لو لقيت العميل مشغول وفيه عنده زحمه ، حاول تستغل اللحظه دي في أنك تاخذ نظره على الرف ، علشان تشوف المنتجات المنافسه اللي هوا متعامل فيها ، وتشوف هتقدر تتكلم معاه في إيه علشان يبقى الحوار ناجح معاه

طيب لو عميل أول مره تزوره ، هتسلم عليه وتعرف نفسك واسم شركتك وتقول له هاخذ نظره على الرف، وتاخذ نظره على المنتجات اللي على الرفوف واعرف طبيعة المنتجات علشان تقدر تحدد مستوى المستهلكين ومستوى العميل.

ولازم تعرف الأسعار الى العميل يبيع بيها مناسبه ولا لاء علشان متعملش بطئ في معدل دوران المنتج على الرف.

- المندوب بيدخل يراجع التواريخ ويشوف البضاعه لو ناقصه ولو فيه توالف ومرتجات علشان ياخذها.
 - بينضف الرف لو عليه تراب او البضاعه مش مرصوصه عدل ، فبيظبطها الأول.
- طيب لو العميل قالك شكرا يا كبير مش عاوز بضاعه انهارده؟
- ج/ ترد عليه وتقوله دا واجبي يا فندم إني اراجع الرف واشوف البضاعه.

توضيح

كشف الرف بيكون لمندوب التجزئه ليه؟ لان التجزئه بينزل على الرفوف بكميات صغيره.

فوائد كشف الرف:

- بتزود الثقه ما بين العميل والمندوب
- إضافه تواريخ جديده علطول
- ثقه بين المستهلك والشركه
- تفادى مشكله انتهاء الصلاحيه واجتناب الكوارث الصحيه
- زياده ربحية العميل بسبب سرعه دوران البضاعه عنده.
- زياده مبيعات المندوب وبالتالي تحقيق التارجت بتاعه
- زياده مبيعات الشركه ومعدل نمو أسرع.
- اجتناب صدمة المرتجات.

كشف المخزون

تصنيف العملاء :

- كبار العملاء : زى كارفور - والمنشاوى - فتح الله - خير زمان - السلام ، وغيرهم.
- لارج جروسرى.

- كبار التجزئه:
- يكونوا عملاء تجزئه بس مميزين من حيث المساحه والعروض والخدمات.
- الشركه بتميزهم بخصوصيات مقارنة بعملاء التجزئه العاديين.
- التجزئه العاديه وبتنقسم إلى:
- تجزئه A
- تجزئه B
- تجزئه C
- الأسواق الخاصه:
- النوادي
- الفنادق
- الكافيتيرات
- والبنزينه

توضيح

كشف المخزون بيكون لمندوب الجملة له؟ لأن عميل الجملة هو اللي بينزل بكميات كبيره في مخازن العميل.

ازاي بيتم كشف المخزون:

- إن المندوب يطلب من العميل إن هو ياخذ نظره عن البضاعه اللي موجوده في المخزن ويراجع تواريخها ويشوف صلاحيتها.
- لو كان العميل شغال سيستم فبيطبع ورقه بالرصيد الحالى مع تواريخ صلاحيته.
- يا إما إن العميل هو اللي بيبيلغ المندوب بالبضاعه المتاحة والصلاحية بتاعتها.

فوايد كشف المخزون:

- تلافي مشكله وجود بضاعه منتهية الصلاحيه.
- الحفاظ على الكميات بتاريخ جديد.
- القدره على عمل أورد بطلبية العميل.
- تجنب مشكله المرتجعات بسبب تاريخ الصلاحيه.
- الاطمئنان من ناحية العميل للمندوب.

ملحوظه

ياريت يبقى معاك ورقه وقلم ، علشان تقدر تحدد وتسجل الكميات الناقصه ، وتقدر تجهز الطلبيه مضبوطه وتتجنب الزياده أو النقص في الطلبيه.

مراجعة الأهداف

من أهم الخطوات ، بيتحدد عليها هدف الزيارة هل هتبقى ناجحه ولا فاشله.

بيتم فيها:

- بتكون محدد هدفك هتبيع كام علبه للعميل قبل زيارته.
- لو مثلا كنت بتنزل للعميل 5 علب كل زياره وروحت الزياره دي لقيت مفيش ولا علبه بس هل هتراجع وتقول هنزل 5 علب ولا هنزل 10.
- لاء مترجعش عن الهدف بأنك تنزل 10.
- بكل أدب واحترام هتقول للعميل: ماشاء الله يا ابو احمد الصنف أشتغل كويس اهو مع حضرتك ، انا هنزلك نفس الطلبيه بس هنزود عليها كمان 5 علب إحتياط علشان لو الصنف خلص قبل معاد الزياره الجايه.

التقديم

بيتم فيها التواصل المباشر بالعميل بتتكم مع العميل بصوره واضحه عن البضاعه بانك راجعت الرف وشوفت الصلاحيات وراجعت الأصناف وبتقوله بإيجابيه أن الحمد لله فيه أصناف خلصت وفيه أصناف قربت تخلص.

توضح للعميل البضاعه اللى انت هتنزلها للعميل انها رده: بانك هتنزله من النواقص 5 علب من الصنف الفلاني ، و5 علبه من الصنف العلاني والقاتوه هتكون بكذا كذا.

بيتم ده كله انك تجهز الطلبيه الناقصه بعد ما بتعمل كشف للرف علطول علشان تتجنبانك تنسى صنف او تزود بزياده كبيره.

اتمام الصفقه

بيتم فيها :

بعد ما المندوب يكون عرض الطلبيه على العميل وعرفه القيمه الإجماليه للقاتوره والعروض اللى عليها بالإضافه الى الخصومات وبتتم على خطوتين:

الاغلاق المباشر

- بتكلم العميل بكل ثقه وحسم بعد ما عرفته انك كشفت الرف وسجلت النواقص.
- تقوله بعد اذنك هجيب البضاعه لحضرتك واعملك الفاتوره واجيبلك العروض.

- بلاش تكون متردد علشان العميل ميحسش انك بكده عاوز تلبسه ويعترض عليك ويشك فيك.

الإغلاق الغير مباشر:

- بتستخدمه مع العميل المتردد او الشكاك بانك تشتت العميل.
- حضرتك هترص البضاعه هنا ولا فين .
- هتقوله انك عاوز ترص البضاعه في تلاجه المنافس.
- هتقوله عاوزين نلص البوستر على الزجاج بره وبالتالي العميل بيوافق على كلامك.

خد في علمك

الإغلاق المباشر: بيتم مع العميل المتردد اللي بيضيع الوقت ، البضاعه اللي بتنزل هيا احتياجات فعلية للعميل مش بتضحك عليه ولا بتلبسه فيها

التسجيل

بيتم فيها:

- المندوب بيعمل فيها الفاتوره للعميل سواء ورقيه أو على الهاند بتاع الشركه، ولازم المندوب يدي فاتوره للعميل فاتوره ليه ؟ لان ده بيقلل من ثقته العميل في المندوب ويشكك في امانته، وكمان أداة امان للعميل علشان لو جاله زياره من التموين أو الصحه.
- تقرير المبيعات بعد انتهاء الزياره.
- تقرير الشركات المنافسه ، زى مساحات الرفوف بتاعتهم، حجم المنتجات ، أسعارها ، منتجات جديده ، عروضهم ، خصوماتهم وبقا المعلومات عن المنافس.
- بعد ما المندوب بيخلص تحصيل الفلوس ويسلم البضاعه ويرصها ويتوكل على الله.
- هتسجيل الهدف للزياره الجايه للعميل هنعمل إيه في الزياره الجايه.
- فيه كتالوج توضيح للفلوس الحقيقيه والمزوره وازاي تعرفها من بعض في آخر الكتاب بإذن الله.

التسعير والترويج

التسعير:

- مراجعة أسعار المنتجات على الرفوف لو كانت الاسعار بدون تغيير فيخلها زى ما هيا ، لكن لو فيه عروض على الأسعار فل لازم يغيرها على السعر الجديد.
- لما تسعر المنتج لازم السعر يكون مكتوب بشكل واضح.
- وبخصوص الأكشاش الصغيره اللي مش بيبقى فيها مكان لكتابة السعر، يبقى معاك قلم فلومستر وورق صغير ودباسه.
- بتخلص الطلبيه وتكتب السعر على كل علبه، علشان تساعد على سرعة دوران المنتج.

الترويج:

- بتكون بعد ما المندوب بينزل المنتج للعميل.
- والمندوب بيرص فيها المنتج رصه محترمه وبطريقه جذابه علشان تلفت نظرة المستهلك.
- وضع البوسترات الاعلانيه على واجهة الماركت او على باب الأستقبال أو على رف المنتج.
- بعدها بتسأل العميل لو محتاج حاجه تاني وبعد كده بتسلم عليه وتتوكل على الله.

الإعراضات

معناه : هو سلوك سلبي يظهر من المعارض ويكون على 3 أشكال.

- شكل شفهي
- شكل مرئي
- شكل أسأله

أنواع الإعراضات:

- إعراض حقيقي
- إعراض وهمي

الإعراض الحقيقي : بيكون فيها العميل صادق في اعراضه ومش بيكذب.

الإعراض الوهمي : وده بيكون اعراض كاذب من العميل بمعنى العميل بيعور.

سبب إعراض العميل:

1- الخدمه المتقدمه للعميل : اقل من توقعاته ، وان مفيش أهتمام من المندوب للعميل ، مفيش

كشف رف ومفيش متابعه للتواريخ ولا فيه سياسه للمرتجعات ولا التوالف.

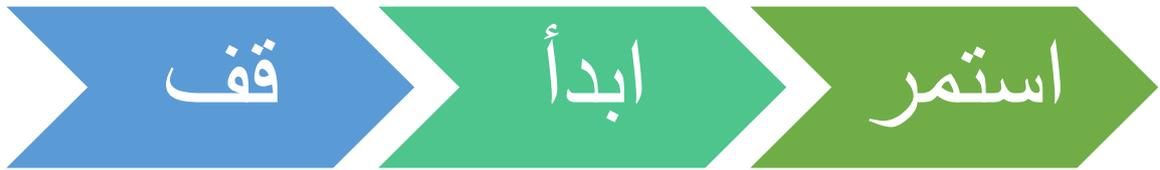
2- ضعف عملية التقديم للعميل: بمعنى ان المندوب مقدرش يعرض المنتج ولا يبرزه قدام عين العميل علشان يعرف يقنعه

3- قلة فهم العميل: المندوب شرح للعميل بس العميل فهمه بطيء ، وبتكون بسبب سرعة شرح المندوب ، أو بسبب إن العميل بي فهم بصعوبه ، او ان المندوب بيردد كلام حافظه مش فاهمه فلعلشان كده مش عارف يفهم العميل.

4- عدم إلمام المندوب بالمعلومات البيعية: وده بيكون ان المندوب لسه مستلم الشغل مثلا إمبارح ويتم مطالبة بالنزول للسوق علشان يبيع وينزل للسوق وهو لسه ميعرفش معلومات عن الشركه ولا المنتجات ولا عنده توجيهات بخصوص التعامل مع العملاء. وده هيسبب ضرر للمنطقه وللمندوب والعملاء وللشركه في النهايه.

تحليل الزيارة

يتم فيها : بتبدأ من بعد ما المندوب ينتهي من الزيارة البيعيه ويخرج من عند العميل، بتراجع فيه الزياره بشكل عام وايه اللي قدر يحققه وبتنقسم إلى 3 أجزاء:



1- قف:

- يتم فيها مراجعة الخطوات اللي اتعملت بشكل غير مظبوط في الزياره علشان يتجنبها المره الجايه زى :
 - دخل على العميل بالسيجاره.
 - دخل على العميل وفيه زحمه وكلمه.
 - كلم العميل وهو بيتكلم في التلفون.
 - وغيرها من التصرفات الغير مقبوله.

2- ابدأ

- يركز فيها على الخطوات اللي متعملتش في الزياره ويعملها الزياره الجايه زى :
 - نسي يقوم بخطوة كشف الرف عند العميل.
 - نسي يسأل العميل البضاعه خلصت امته.
 - نسي يرص البضاعه قبل ما يمشى من عند العميل.
 - نسي يدي الفاتوره للعميل ومشى... وغيرها.

3- استمر

- يقوم فيها المندوب بالاستمرار على نفس المستوى من النجاح في القيام بالخطوات على نفس المنهج اللى تم الإعداد له.

نظام التعامل في البيع

نظام البيع النقدي (الكاش) ، نظام الأجل أو الجارى

النظام النقدي(الكاش):

بعض الشركات يكون تعاملاتها فى السوق كله كاش ، بمعنى مش بتبقى ليها جنيه عند حد بره، ماشيه بمبدأ سلم وأستلم وده النظام الكاش.

وياريت تحاول تعود العميل على البيع الكاش ، بلاش تجذبه على الاجل علطول لان العاده مع التكرار بتبقى عباده.

النظام الأجل:

البعض بيسميه التعامل الجارى أو التقسيط ، بمعنى انك بتنزل للعميل بضاعه وبيقسط المبلغ بتاعها على فترات زمنية بتكون محده.

لو معايا عميل جديد اتعامل معاه كاش ولا نقدي؟

هنقسم الإجابة على نقط:

- لو العميل لسه أول مره فخلي عندك سرعه فكر وبديعه.
- خلى التعامل المبدأى معاه كاش.
- بلاش يقولك نزلى فاتوره اجل وهسددهالك يا عم متقلقش؟
- افترض حسن الظن مع العميل قبل كل حاجه.
- متنساش انك ماضى على البضاعه دى وعهدتك.
- ايه يضمنك ان العميل مش حرامى او نصاب مثلا؟
- طب لو سألك أنت مش بتنزل أجل قوله الشركه قفلاه مؤقتا.
- مع التعامل مره واتنين وتلاته والعميل الحمد لله تمام وبقي فيه علاقه كويسه بينك وبينه واهم حاجه مصداقيه وموثوقيه نزل وانت مطمئن؟
- لو فيه أجل بكميات كبيره ، اضمن حقك بوصل أمانه والحق مش يزعل حق.

ايجابيات البيع النقدي (الكاش)

- الضمان والإطمئنان من حيث البيعه.

- الراحة النفسيه للمندوب بسبب قلة التفكير في التحصيل وياترى ويا هل ترى؟.
- زيادة البيع وضمان عدم وجود مرتجعات.
- إن فلوسك تكون في جيبه (زيتنا في دقيقنا)
- تجنب التعب والإرهاق والسهر من أجل التحصيل.
- تجنب المماطله والتسويف في تحصيل مبالغ الأجل.

إيجابيات البيع الأجل

- بالنسبه للعميل فانت بتديله فرصه انه يجرب المنتج وهيقتسط المبلغ بتاعه على فترات.
- بالنسبه ليك هتقدر من خلال تكسب عملاء جدد.
- هتقدر تدخل المنتج وتبيعه لعدد كبير من العملاء.
- هتقدر تعمل مبيعات كويسه.

طيب مين اللى أنزله أجل؟

- الراجل المضمون والمحترم.
- اللى يكون معروف في المنطقه وله ناس وله معارف.
- اللى يكون صاحب المحل مش مجرد واحد شغال في المحل وخلاص.
- الراجل اللى لو حصل موقف أعرف اجيبه ،أجيب أهل ليه ونرجع الحقوق لأصحابها.

سلبيات البيع الأجل

- ممكن العميل اللى نزلته مايكونش مضمون.
- ممكن العميل يكون استغلالي او يكون حرامى انت نزلته البضاعه من هنا وهو كان هيصفي من هنا.
- ممكن العميل ما يكونش هو صاحب المكان.
- العميل ما يكونشى أصلا ناوى يسدد الفلوس ويطلع نصاب.
- إن العميل يتزق وميقدرش يسدد حتى لو البضاعه اتباعت.

طرق التحصيل

- لازم يا باشا تكون متفق مع العميل على مواعيد التحصيل ، وإنه لو قصر في الموضوع ده هتشيل البضاعه ، وخليك حازم مع العميل.
- بلاش تكون متساهل مع العميل لأنه لو أخذ فكره عنك انك متساهل يبقى عليه العوض.

- فيه ناس طريقه تحصيله يومي ، وده بيكون لبعض محلات التجزئه الصغيره، انك بتنزل الفاتوره وكل يوم بتعدى تاخذ مبلغ.
- فيه اليوم ويوم، وهو انك بتنزل البضاعه ويبقى ليك مثلا السبت والأثنين والخميس ، فبتمر في الأيام دى تاخذ مبلغ متفق عليه قبل ما تسلم الفاتوره للعميل.
- فيه التحصيل الأسبوعي ، كل أسبوع بتعدى تحصل جزء.
- وفيه التقفيل الشهري ، زى ما فيه شركات بيكون تقفيلها يوم 25 في الشهر وشركات بتقفل آخر يوم في الشهر.
- ويبقى فيه استثناءات للتحصيل لبعض العملاء مثلا بياخذ الفاتوره الشهر ده ويحصل الفاتوره في يوم 10 من الشهر اللي بعده تنزيل الفاتوره فيه وده بيكون لبعض العلماء الكبار.
- وفيه أنظمه ثانيه كثير ... بس مش عاوزين نطول.

الحرق

يعنى إيه كلمة حرق ، ويعنى أيه مندوب بيحرق؟

دايما بيرتبط معنى كلمة حرق بكلمة سعر فهتسمع مندوب بيحرق اسعار

الحرق : هو ان المندوب بينزل البضاعه للعميل بسعر اقل من سعرها الرسمى فى الشركه وبيدفع الفارق ده من جيبه ودا بيكون لعدة ظروف منها:

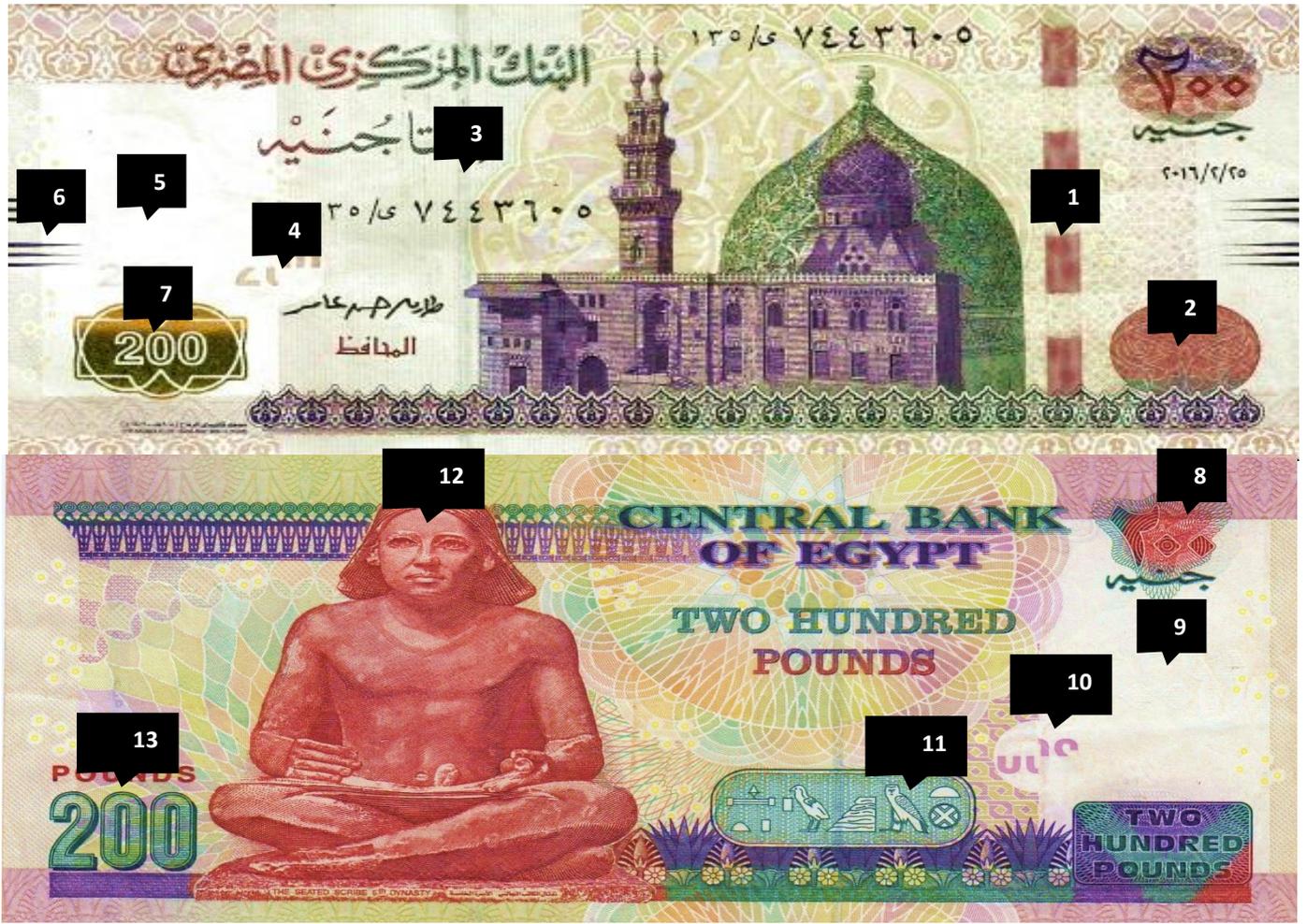
- ان المندوب باقيه مثلا مبلغ ويحقق التارجت فيقوم يحرق من جيبه علشان يحقق التارجت
- او ان المندوب عاوز يجيب بيع.
- ولما المندوب مش بيلاقى بيع في منطقته يقوم يعدى على منطقه واحد زميله ويحرق فيها علشان مفيش عنده بيع ودى حاجه مش كويسه ليه ؟ لأنهم بيدو فرصه للعميل انه يشك في المندوب القديم وبيسموه حرامى لان مدام صاحبه نزل نفس البضاعه وبسعر قليل إذن المندوب القديم حرامى ، وده من عيوب الحرق لان بيبقى فيه مناديب معدومه الضمير اهم حاجه عندهم الجنيه لكن طريق كسبه ازاي مش بيهتم بيها ؟

نموذج لخط السير

ملاحظات	الصف المتعامل فيه					رقم التليفون	المسئول	وان	العند	اسم العميل	م
	5	4	3	2	1						
											1
											2
											3
											4
											5
											6
											7
											8
											9
											10
											11
											12
											13
											14
											15
											16
											17
											18
											19
											20
											21
											22
											23
											24
											25
											26
											27
											28
											29
											30
											31
											32
											33

معلومات مهمة في الفلوس لازم تعرفها

فئة ال 200 جنيه



- 1- شريط التأمين : يبقى متقطع من كل ناحيه ، ويتصل لما ترفع الورقه وتعرضها للضوء.
- 2- الصورة المخفيه: بيظهر رقم 200 لما تفضل تميل في الورقه. (شكل 1)
- 3- الشريط التأميني الرفيع: مكتوب عليه رقم الفئة 200 جنيه بطريقة التفرغ.
- 4- عنصر التطابق: عباره عن رقم 200 نصها يبقى في الوش والنص الثاني في الظهر وبيظهر كامل لما تعرض الورقه للضوء. (شكل 2)
- 5- علامة مائيه : عباره عن صورة الكاتب الجالس ومكتوب تحتها رقم 200.
- 6- خطوط ذات طباعة بارزة
- 7- حبر مغناطيسي بيتغير لونه وحركته لما بتغير زاوية الورقه.
- 8- رقم 200 مطبوع طباعة بارزه وله ملمس مميز.
- 9- علامة مائيه : عباره عن صورة الكاتب الجالس ومكتوب تحتها رقم 200.
- 10- عنصر التطابق: عباره عن رقم 200 نصها يبقى في الوش والنص الثاني في الظهر وبيظهر كامل لما تعرض الورقه للضوء.
- 11- طباعة دقيقه لكلمة EGYPT IS PEACE
- 12- طباعة بارزه لها ملمس مميز.
- 13- طباع دقيقه لقيمة الفئه.



(شكل 2)

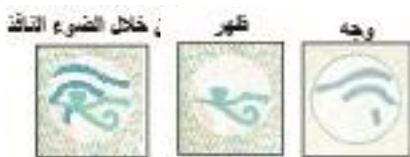


(شكل 1)

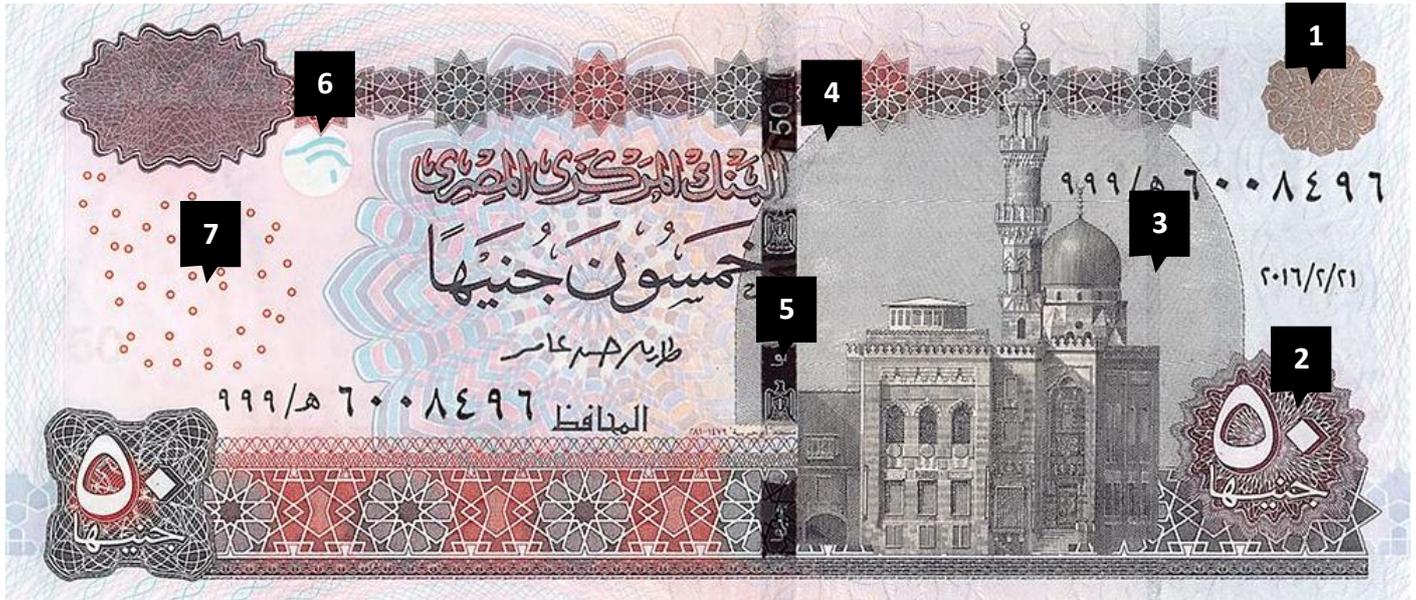


شكل (1)

- 1- طباعه بارزة لها ملمس متميز
- 2- طباعه دقيقه بتبقى خطين متوازيين ولما بتتكبر بتتقرا "مائة جنيه".
- 3- شريط التأمين : يبقي متقطع من كل ناحيه ، ويبتصل لما ترفع الورقه وتعرضها للضوء.
- 4- شريط تأميني رفيع مكتوب عليه رقم الفئة بطريقة التفريغ.
- 5- علامه مائية بتظهر تمثال أبو الهول ومكتوب تحتها رقم 100 (شكل 1)
- 6- حبر مغناطيسي بتغير لونه وحركته لتغير زاوية الورقه.
- 7- طباعة بارزه لرقم 100 بدون حبر.
- 8- عنصر تطابق عبار عن عين حورس ، بتبقى نص ظاهر في الوش ، ونص في الظهر وبيظهر كامل لما بترفع الورقه للضوء. (شكل 2)
- 9- تظهر رقم 100 لما بتميل الورقه.
- 10- عنصر تطابق عبار عن عين حورس ، بتبقى نص ظاهر في الوش ، ونص في الظهر وبيظهر كامل لما بترفع الورقه للضوء.
- 11- علامه مائية بتظهر تمثال أبو الهول ومكتوب تحتها رقم 100.
- 12- طباعه بارزه ولها ملمس مميز.
- 13- طباعه دقيقه لقيمة الفئة.
- 14- طباعه بارزه لها ملمس مميز



شكل (2)



- 1- حبر متغير اللون من اللون الماجنتا إلى اللون الأخضر عند إمالة الورقة.
- 2- طباعة الاتاليو من العناصر التأمينية الهامة لما تعطيه من ملمس مميز خشن لا توفره اى طباعة اخرى.
- 3- شريط تأمين مغناطيسى عرضه 1.5مم تتعرف عليه الات العد والفرز بالبنوك ومكتوب عليه رقم الفئة بطريقة سالبة.
- 4- عنصر تأمينى ضد المسح الضوئى
- 5- شريط هولوجرامى لامع بعرض 3 مم متقطع ظاهريا ويظهر متصلا من خلال الضوء النافذ مكتوبا عليه قيمة الفئة ويعكس ألوانا طيفية.
- 6- عنصر تطابق عبارة عن جزء من عين حورس في الوجه و متكامل مع الجزء الاخر في الورقة عند النظر اليه من خلال الضوء النافذ.
- 7- علامة مائية عبارة عن رأس تمثال الملك اخناتون وقيمة الفئة. (شكل 1)
- 8- علامة مائية عبارة عن رأس تمثال الملك اخناتون و قيمة الفئة
- 9- جزء من عين حورس في الوجه متكامل مع الجزء الاخر في ظهر الورقة عند النظر اليه من خلال الضوء النافذ.
- 10- طباعة الاتاليو من العناصر التأمينية الهامة لما تعطيه من ملمس مميز خشن لا توفره اى طباعة اخرى.



مقارنه بين الفلوس الحقيقه والمزوره

الفلوس المزوره	الفلوس الحقيقيه	وجه المقارنه
ملمسها ناعم جدا والورقه ضعيفه، لانها ورقه مطبوعه زى الورق العادى.	هتلاقى ملمسها خشن وسميك	الملمس
لو بليت صابحك وفركتها الورقه هتتأثر والألوان هتبهت علشان ورقه عاديه.	لو بليت صابحك مايه وفركت الورقه الحقيقيه مش هتتأثر ولا الألوان هتبهت	تأثير الماء
مش بتكون فيها علامه مائيه لانه طباعه عاديه.	هتظهر العلامه المائيه لما تعرضها للضوء	العلامه المائيه
مفيش بروز عليها وتلقيها ممسوحه	هتلاقى الطباعة عليها بارزه تحسها باصابعك	البروز
لو اتكرمش بتفضل متكرمشه لانها ورقه عاديه	الورقه الحقيقه لما تكرمشها بترجع لطبيعتها تانى	الكرمشه
مش هتلاقيه علشان مزوره	هتلاقيه فيها	شريط التأمين

ال50 نصيحة للمندوب الناجح

- 1- حافظ على الصلاة في وقتها كل يوم ومنتساش أذكار الصباح والمساء عlishان تبعد عنك الهموم والغموم ووسوسة الشيطان.
- 2- قبل ما تخرج من البيت بوس إيد ابوك وأمك وخذ دعوه حلوه ربنا يصلح حالك العمر كله.
- 3- كل يوم الصبح بص لنفسك في المراهيه وتخيل نفسك وصلت لمشرف او مدير بيع ورايح الشغل هتكون ازاي؟
- 4- أهم حاجه خليك صادق ، وصاحب ثقه في نفسك، وكمان مع العميل.
- 5- قبل ما تبيع المنتج وتردد الكلام والجمل المحفوظه، خلى كلامك من القلب سيبك من الكلام الفلسفى اللى بيتوه .
- 6- بلاش تكتر من الضحك مع الناس ، خليك مبتسم وبلاش الضحك في كل المواقف عlishان هيبنتك يا وحش.
- 7- مش معنى انك مندوب يبقى انك شغال شغل صغير ، انت كبير بقلبك الطيب ونيبتك الصافيه يا أبو قلب طيب.
- 8- لو فشلت في يوم أنك تحقق هدفك غير الأسلوب بلاش تغير المبدأ.
- 9- لما يكون فيه وقت للتحصيل حصلت خلاص المديونيه ، بلاش تعرف حد ، وخذ الفلوس وروح البيت دى عهده.
- 10- بلاش السهر لوقت متأخر إلا لو كان غصب عنطك لمصلحة الشغل أو مصلحة شخصيه ضروريه.
- 11- لما هتنام بدرى هتصحى بدرى فايق وجسمك مرتاح وتحت عينك مش هيبقى أسود.
- 12- الحاجه اللى مش فاهم فيها أسال مش عيب ولا حرام ، بالعكس لازم تسأل لأن بالسؤال هتزد معرفتك.
- 13- لازم تخلى وقت من يومك تقرا فيه وتطور من نفسك ، فيه قاعده بتقول كلما زادت درجة جهلك بالثى كلما أزداد مخاوفك منه.
- 14- تذكر أن الوظيفه دى وإن كانت متعبه وممله للبعض أنها مصدر أكل عيش ، وإن غيرك بيدور ومش لاقى.
- 15- افكر إن ضغط العمل خير من ملل البطاله.
- 16- قبل ما تنام اتأكد ان ال hand وال printer مشحونين كويس ، عlishان شغل بكره بإذن الله.
- 17- قبل ما تخرج من بيتك اذكر الله وقول بسم الله توكلت على الله.
- 18- اخرج من البيت وانت أسعد بنى ادم على الأرض إزاي؟ افكر انك لسه فيك الروح أنك تأدى وتشتغل وتنتج وإن ربك كريم.
- 19- دايمًا خلى روح المقاتل جواك ، اوعى تسمع كلام سلبى وتتأثر ، خليك زى الزجاج شفاف ، اسمع من هنا وخرج من هنا.
- 20- خليك حذر وحريص من السواق اللى معاك ، مهما كان تقى ، بلاش تحطوا بعض في موضع شبهه.
- 21- الفلوس بتاعتك تفضل معاك تحت أى بند وتحت أى ظرف، بلاش تسبيه في العربيه وتنزل.
- 22- كل مستلزماتك تكون معاك في شنطه على كتفك ورق وقلم وكروت شخصيه لو كانت متاحه.
- 23- بلاش بلاش تخذع العميل وتفتكر انك كده ديب ، كده انت بتخاطر بالثقه بتاعة العميل فيك.
- 24- خليك فاكر ان الثقه زى ناطحة السحاب بتحتاج سنين في البناء وثوانى في الهدم.
- 25- خليك سمح في التعامل وخلي سيدنا النبى عليه أفضل الصلاة والسلام قدوتك.
- 26- لو زهقت من حاجه اوعى تتكلم ، اسكت خالص واستعد بالله من الشيطان الرجيم.
- 27- افكر إن الكلمه قبل ما تقولها فأنت لسه مالکها ، بس لما تنطقها هتكون ملكها فركز ركب.
- 28- افكر ان حلمك ملوش تاريخ صلاحيه وبعد كده هيبنتهى الحمل دائم إلى الأبد.
- 29- انت مش إنسان ضعيف .. انت بس مش عارف نقاط القوه اللى عندك .. دور جوه نفسك دايمًا يا بطل.
- 30- تذكر إن القاده لا يولدوا وإنما يصنعوا ، تصنعهم المواقف الصعبه والأزمات الشديده.
- 31- لازم تبقى مؤمن بنفسك .. وانك طول ما ربك موجود مفيش حاجه اسمها مستحيل ، لكن استغل الممكن عlishان توصل للمستحيل.
- 32- افكر إن النجاح ملوش اسانسير ، لكن له درجات لازم تطلعها بسلامه بسلامه.
- 33- مندوب اليوم بالسعى والإجتهاد هو مشرف الغد وبالتطوير والطموح هو مدير في المستقبل بإذن الله
- 34- خليك شخص صاحب بصمه زى الماشى على الرمل لا يسمع له صوت ولكن يوجد له اثر.
- 35- لو اتخاصمت مع حد في يوم ، بلاش تنام قبل ما تصالحه وترجع المياه لمجاريها ، محدش عارف أيه هيصصل بكره، خلو ايدكم في ايد بعض.
- 36- لما تدخل على العميل ما تدخلش بايدك فاضيه ، سلم عليه وحييه بابتسامه من القلب.
- 37- حاول تتعلم لغه انجليزيه لو مش بتعرف قد كده فيها ، عlishان هتنفعك قدام.
- 38- بلاش تسبب المفتاح بتاع عربيتك مع حد ، خلى حاجتك معاك.
- 39- الأشخاص السلبيه ابعد عنها خالص ، عlishان هتسمم فكريك وجسمك بالكلام السلبى.
- 40- خليك إنسان مساعد لغيرك دايمًا حد قصدك في حاجه متقولش داوولصحاب مصالح .. لكن احمد ربنا انك جعلك من الذين يقضون حوائج الناس.
- 41- الفشل هو أول خطوه في طريق النجاح ، لأنه بيعلمك درس وبيختصر عليك طريق كله حفر ومطبات مش هتدخله تانى.
- 42- دايمًا نمى دائرة علاقاتك مع الناس ، عlishان تكون شخص اجتماعى ، وخذ من كل بلد صاحب.
- 43- اوعى تكون حساس من حد انتقدك بالعكس ، النقد هيوضحلك ثغرات أنك مكننتش عارفها فتسدها.
- 44- دايمًا خلى مدير لوقتك ، بلاش دقيقه تعدى هدر ، خليك شخص استغلالى للوقت.
- 45- دايمًا اتعلم من غلطات الماضى لانها هتصلح خطوات في المستقبل.
- 46- لو المسؤليه كانت كبيره عليك فبلاش ترميها وتكسل عنها بلاش تكون زى الصياد صاحبنا؟ راح يصطاد هو وصحابه فاصطاد سمكه كبيره فبعد مده رماها تانى للمايه فأصحابه سألوه رميتها ليه دى كانت كبيره ، قالهم السمكه كانت كبيره والطاسه بتاعتي صغيره، فلو المسؤليه كبيره جزأها على دفعات.
- 47- افكر إن أبسط طريق للنجاح أحيانًا بيكون فيه منحنيات 48- قبل ما تكون بيع للمنتج خليك مستشار للعميل.
- 49- لو المهمه كانت انك تاكل فيل ، فالحل أنك تاكله قضمه بعد قضمه!
- 50- لما بتقدم معلومات او مساعدات بنفس راضيه بترجعك أضعاف الخير ده وزياده.

المراجع

- حقائب المؤسسة العامه للتدريب التقنى والمهنى ، الإداره العامه لتصميم وتطوير المناهج.
- محاضرات الدكتور إيهاب مسلم على يوتيوب.
- محاضرات البارع الاستاذ محمود مسعود (نصيحه على الماشى) على يوتيوب.
- محاضرات الأستاذ عماد عبدالله على يوتيوب.
- دليل المبيعات الأول، سيد رزان
- الواقع العملى.
- مقاطع عامه من على يوتيوب.

الفهرس

5	مفهوم عملية البيع
6	مفهوم عملية الشراء
6	مراحل عملية البيع
7	المرحلة الأولى " مرحلة ما قبل البيع - معرفة العملاء "
7	خط السير عن طريق تطبيق الـ GOOGLE MAP :
9	المرحلة الأولى " مرحلة ما قبل البيع - التحضير لعملية البيع "
10	المرحلة الثانية " مرحلة وقت البيع - تقديم العروض "
11	المرحلة الثانية " مرحلة وقت البيع - الرد على الاستفسارات والإعتراضات "
14	إزاي تنهى بقى عملية البيع ؟
14	المرحلة الثالثة " خدمة العملاء "
14	المعلومات البيعية
14	أنواع المعلومات البيعية:
14	معلومات المنتج بتاعك:
15	معلومات عن الشركه بتاعتك:
16	أنواع العملاء
17	العميل الشكاك:
17	العميل المستعجل:
17	العميل العنيد:
18	العميل الودود:
18	العميل الإيجابي :
18	العميل المتفرج:
19	العميل العصبى (الغاضب) :
19	العميل (الثرثار) الرغاي:
19	العميل المجادل :
20	العميل المتردد (الجبان) :
20	العميل ذو الإحتياجات الخاصه:
20	العميل المساوم:
21	العميل المغرور (الفتك):
21	عميل الموسم:
21	العميل الكذاب:
22	العميل كبير السن:
22	العميل المنعزل(المكنون):

- 24.....وظيفة مندوب المبيعات
- 24..... مهام مندوب المبيعات بشكل عام
- 25.....لمحه عن شغل المندوب في الشركات بالعاميه خالص
- 25..... طبيعة الشغل للمندوب في الشركات:
- 25.....التوريد بعد يوم العمل:
- 26.....الجرد:
- 26..... تصنيف مندوب المبيعات
- 26..... مندوب التجزئه:
- 26..... مندوب الجملة:
- 27..... مندوب كبار العملاء (Large)
- 27..... 4 - مندوب البيع المسبق (pre - sell)
- 28..... المندوب والتارجت
- 28..... تحقيق الهدف
- 29..... مظهر مندوب المبيعات
- 30..... علاقات مندوب المبيعات
- 30..... علاقته بالله:
- 30..... علاقته بنفسك:
- 30..... علاقته بأسرته:
- 31..... علاقته بالمشرف (الريس):
- 31..... علاقته بالمنتج:
- 31..... علاقته بزملائك:
- 32..... علاقته بالعملاء:
- 32..... علاقته بالمنطقه:
- 32..... مهارات مندوب المبيعات
- 32..... مهارات التواصل:
- 32..... مهارة الإستماع الفعال:
- 32..... مهارات التحدث:
- 33..... مهارت اللغة الإنجليزيه:
- 33..... مهارة حل المشاكل:
- 33..... مهارة التخطيط:
- 33..... مهارة الذكار العاطفى:
- 33..... مهارات الإحتواء:
- 33..... مهارات البحث والتعلم:
- 33..... مهارة العمل الجماعى:
- 33..... مهارة العمل تحت ضغط:
- 33..... مهارات التنظيم والإدارة:
- 33..... مهارات الكمبيوتر وبرامج الأوفيس:
- 33..... مهارات العمل على الهاند والبرنتر:

33	مهارات السواقه.
33	مهارة خدمة العملاء.
33	مهارة إدارة الوقت.
34	مهارة الإقناع.
34	مهارة تحليل البيانات.
34	مهارة التفاوض.
34	مهارة المرونة.
34	مهارات الترويج
34	صفات مندوب المبيعات
34	صفة الثقة:
34	الأول - هو الثقة في الله:
34	الثاني - الثقة في نفسك:
34	الثالث - الثقة في الشركه:
35	الرابع - الثقة في المنتج:
35	صفة الأمانه:
35	صفة النظام:
36	صفة الإيجابية:
36	صفة الإطلاع :
36	صفة الطموح:
37	صفة حسن المظهر:
37	صفه اللباقة :
37	صفة التواضع:
38	صفه سرعة البديهة:
38	صفة القدرة:
39	مكونات الهرم البيعى:
39	التغطية وبتنقسم إلى:
39	وتعريف التغطية :
40	التوزيع وبتنقسم إلى نوعين:
40	الترويج:
41	التسعير:
42	أولاً / التسعير للعميل:
42	ثانياً / التسعير للمستهلك:
42	البيع
42	أدوات مندوب المبيعات
43	خطوات الزيارة
45	التحضير.
45	الأول - التحضير النفسى (الذهنى):
45	الثاني - التحضير الجسدى:
45	الثالث - التحضير للشغل:
46	السلام والتحيه للعميل

46	كشـف الرف
47	كشـف المخزون
48	ازاى بيتـم كـشـف المخزون:
48	فوايد كـشـف المخزون:
49	مراجـعة الأهداف
49	التقديم
49	اتمام الصـفـقـه
49	الـاغـلاق المباشـر
50	الـاغـلاق الـغـير مـباشـر:
50	التسـجـيل
50	التسـعـير والتـرـويـج
50	التسـعـير:
51	التـرـويـج:
52	تـحـلـيل الـزـيـارة
53	نظام التـعـامـل فـى البـيـع
53	النظام النـقـدى (الكاش):
53	النظام الأجل:
53	إيجابيات البـيـع النـقـدى (الكاش)
54	إيجابيات البـيـع الأجل
54	طـيـب مـين الـلى أنـزله أـجل ؟
54	سـلـبـيات البـيـع الأجل
54	طـرق التـحـصـيل
55	الـحـرق
56	نـمـوذج لـخـط الـسـير
57	مـعـلـومـات مـهـمـه فـى الـفـلـوس لـازـم تـعـرفـها
57	فـئـة الـ 200 جـنـيـه
58	فـئـة الـ 100 جـنـيـه
59	فـئـة الـ 50 جـنـيـه
60	مـقـارنـه بـين الـفـلـوس الـحـقـيـقـه و الـمـزـورـه
61	الـ 50 نـصـيـحـة لـلـمـنـدوب الـنـاجـح
62	المـراجـع

جعله الله فى ميزان حسنات من قام بنشره عملا بقول النبى صلى الله عليه وسلم : (الدال على الخير كفاعله)
تم بحمد الله وكرمه