



| |
|--------|
| الدرجة |
| 30 |

أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة:
(10 درجات)

- 1 موضوع الرسالة هو الذي يحدد أسلوب كتابتها فرسالة الاخبار السارة تتشابه فى اسلوبها عن رسالة الاخبار السيئة.
- 2 فى المغلفات ذات الفتحات الشفافة لا يمكن الاستغناء عم كتابة اسم وعنوان المرسل الية على المغلف.
- 3 يتضمن محتوى الرسالة الافكار والمعلومات والبيانات الموجهة للمرسل الية، حيث يتم تقسيمها الى فقرات متسلسلة بشكل منطقي.
- 4 من العوامل التى تحقق الاجاز فى الرسالة الاستغناء عن الكلمات والعبارات غير الضرورية اذ ان هناك بعض العبارات التى تتكون من اكثر من كلمة.
- 5 ان رسالة البيع يجب ان تقنع ان ما تدعيه ليس مجرد كلام للدعاية من اجل البيع ، ولكنها تستند الى حقائق ومنطق.
- 6 على الشركة الراضة ان تكتب رسالة للعميل تشعره فيها بعدم امكانية تلبية طلبه ان تبين له الاسباب.
- 7 مقومات نجاح رسالة الرد على الشكوى هي عبارة عن عناصر أساسية فى رسالة الاعتذار.
- 8 رسالة الاعتذار اذا وجد خطأ فى البضاعة، وكانت الشكوى مبررة ومعقولة فعلى كاتب الرسالة أن يوضح فى رسالته.
- 9 من الاسباب عدم إمكانية تنفيذ الطلب اذا كان حجم الكمية مناسب سواء كبير أو صغير.
- 10 معظم المنشآت لا تستخدم نماذج معدة مسبقا تطلب بواسطتها احتياجاتها من انواع السلع المختلفة.

| | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| رقم السؤال | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| الاجابة | | | | | | | | | | |

السؤال الثاني: اختار/ى الإجابة الصحيحة :
(5 درجات)

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|--------------------------|
| 1 | هناك العديد من العناصر لنجاح رسالة عرض البيع: | | |
| أ- السلعة | ب - التوقع | ج- أ+ ب معا | د- غير ما سبق |
| 2 | ان رسالة البيع هي التي تعرض السلعة او الخدمة وتقدمها من وجهه نظر: | | |
| أ- المشتري | ب- البائع | ج- أ+ ب معا | د- غير ما سبق |
| 3 | مقومات رسالة الاعتذار: | | |
| أ- الرد حالا بدون ابطاء | ب- الشكوى محققة ومبرره | ج- أ+ ب معا | د- غير ما سبق |
| 4 | تحتوي الفاتورة التجارية ما عدا واحدة: | | |
| أ- شروط التسليم | ب- القيمة النهائية للبضاعة | ج- علامات الطرود | د- جميع ما سبق غير صحيحة |
| 5 | عند التخطيط لكتابة الرسالة لابد من مراعاة ما يلي: | | |
| أ- الوقت | ب- الهدف | ج- الاسلوب | د- جميع ما سبق صحيح |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|
| رقم السؤال | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| الاجابة | | | | | |



(5 درجات)

السؤال الثالث: اكتب/ي المصطلح الدال على التعريفات

| | |
|--|---|
| شهادة تصدرها الغرف التجارية وتتضمن تحديد البلد الذي صدرت منه البضاعة فى الأصل. | 1 |
| تعتبر سند التزام بتأمين اىصال البضاعة الى الجهة المحددة. | 2 |
| نوع من الرسائل التجارية التى يقوم بها لتاجر او شركة تجارية او صناعية بعرض بضاعتهم او خدمتهم بواسطة عملاءها المنتظمين. | 3 |
| تتكون كل رسالة من مجموعة من الافكار، وكل فكرة تعتبر فقرة جديدة يجب ان تبدأ بسطر جديد مع ترك حوالى عشر مسافات بعد الهامش. | 4 |
| هو الاذن الذى تصدره شركة النقل او وكيلها فى بلد المستورد بعد استلامها بوليصة الشحن الاصلية مجبرة لأمره | 5 |

(10 درجات)

السؤال الثالث: اشرح /ي باختصار

(3 درجات)

1. عند كتابه رسائل الاعتذار يستحسن حل المشكلة اشرح العبارة واعطي مثال علي ذلك.

(درجتان)

2. تحتوي الفاتورة التجارية على البيانات التالية أذكرها؟

(درجات)

3. هناك حالات يعتبر الرد فيها ضروريا (الرد علي رسالة طلب البضاعة) نقاط فقط.

(3 درجات)

4. عند كتابة رسالة التسوية رداً على رسالة شكوى من العميل يستحسن اتباع ما يلي: اذكر ذلك؟

انتهت الأسئلة

مع تمنياتنا لكم بالنجاح والتوفيق