



www.massira.jo

# البيع الشخصي

Personal Selling

الأستاذ الدكتور  
مصطفى سعيد الشيخ



رقم التصنيف : 658.85  
المؤلف ومن هو في حكمه : مصطفى سعيد الشيخ  
عنوان الكتاب : البيع الشخصي  
رقم الإيداع : 2019/7/3578  
الواصفات : البيع الفردي/ادارة التسويق/الإدارة/الأسواق  
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

## حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان- الأردن  
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو جزءاً أو تسجيله على اشرطة  
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,  
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base  
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2020م - 1441هـ



## عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059  
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640  
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

# البيع الشخصي

Personal Selling

الأستاذ الدكتور  
مصطفى سعيد الشيخ  
عميد كلية الدراسات العليا  
جامعة الزرقاء-الأردن



## الفهرس

19 ..... المقدمة

### الفصل الاول

#### مقدمة في البيع الشخصي

23 ..... مقدمة

24 ..... مفهوم البيع الشخصي

25 ..... موقع البيع الشخصي من التسويق

25 ..... دور البيع الشخصي في المزيج الترويجي

27 ..... أهمية البيع الشخصي

27 ..... أهداف البيع الشخصي

29 ..... خصائص البيع الشخصي

29 ..... الفرق بين التسويق والبيع

30 ..... البيع بين العلم والفن

32 ..... خلاصة الفصل الأول

33 ..... أسئلة للمناقشة

34 ..... المصطلحات الإنجليزية للفصل الاول

36 ..... حالة دراسية

37 ..... مراجع ومصادر الفصل الأول

## الفصل الثاني

### طبيعة عمل البيع الشخصي

41	.....	مقدمة
42	.....	انواع البيع الشخصي
42	.....	مزايا البيع الشخصي لمنظمات الاعمال
43	.....	طبيعة عمل البيع الشخصي
44	.....	وظائف البيع الشخصي
46	.....	مداخل البيع الشخصي
47	.....	مراحل عملية البيع
48	.....	أساليب البيع الشخصي
49	.....	عيوب البيع الشخصي
50	.....	خلاصة الفصل الثاني
51	.....	أسئلة للمناقشة
52	.....	المصطلحات الإنجليزية للفصل الثاني
54	.....	حالة دراسية
55	.....	مراجع ومصادر الفصل الثاني

## الفصل الثالث

### رجل البيع

61	.....	مقدمة
61	.....	تعريف رجل البيع
62	.....	خصائص مندوب البيع
63	.....	مهارات رجل البيع الشخصي
64	.....	واجبات رجل البيع الشخصي

66	أنواع رجال البيع
68	توزيع المناطق البيعية على رجال البيع
68	عدد رجال البيع في المنطقة البيعية
68	هيكل توزيع رجال البيع على المناطق البيعية
73	ميزانية البيع الشخصي
75	خلاصة الفصل الثالث
76	أسئلة للمناقشة
77	المصطلحات الإنجليزية للفصل الثالث
79	حالة دراسية
80	مراجع ومصادر الفصل الثالث

## الفصل الرابع

### العملية البيعية

85	مقدمة
86	مفهوم العملية البيعية
86	مراحل العملية البيعية
88	خطوات عملية البيع الشخصي
98	خلاصة الفصل الرابع
99	أسئلة للمناقشة
100	المصطلحات الإنجليزية للفصل الرابع
102	حالة دراسية
103	مراجع ومصادر الفصل الرابع

## الفصل الخامس

### اختيار واستقطاب رجال البيع

107	.....	مقدمة
108	.....	أهداف الاختيار والاستقطاب
109	.....	أسباب التباين في وظائف البائعين
109	.....	مسؤولية من عملية الاختيار والاستقطاب؟
109	.....	فوائد الاختيار الجيد لمندوبي البيع
110	.....	مراحل عملية الاختيار والاستقطاب
121	.....	خلاصة الفصل الخامس
122	.....	أسئلة للمناقشة
123	.....	المصطلحات الانجليزية للفصل الخامس
125	.....	حالة دراسية
126	.....	مراجع ومصادر الفصل الخامس

## الفصل السادس

### تدريب رجال البيع

131	.....	مقدمة
132	.....	اهمية تدريب رجال البيع
133	.....	مفهوم تدريب رجال البيع
134	.....	مبررات تدريب رجال البيع
135	.....	فلسفة تدريب رجال البيع
136	.....	أسس تدريب رجال البيع
136	.....	خطوات عملية تدريب رجال البيع
143	.....	الانتقادات الموجهة لعلمية تدريب رجال البيع

144	..... خلاصة الفصل السادس
145	..... أسئلة للمناقشة
146	..... المصطلحات الانجليزية للفصل السادس
148	..... حالة دراسية
149	..... مراجع ومصادر الفصل السادس

## الفصل السابع

### مكافآت وتحفيز رجال البيع

153	..... مقدمة
155	..... مفهوم مكافآت وتحفيز رجال البيع
155	..... اعتبارات الخطة السليمة لمكافآت وتحفيز رجال البيع
156	..... أهداف نظام مكافآت وتحفيز رجال البيع
157	..... العوامل المؤثرة في اختيار طريقة مكافآت وتحفيز رجال البيع
159	..... أنواع وطرق مكافآت وتحفيز رجال البيع
164	..... مشاكل نظام مكافآت وتحفيز رجال البيع
166	..... خلاصة الفصل السابع
167	..... أسئلة للمناقشة
168	..... المصطلحات الانجليزية للفصل السابع
170	..... حالة دراسية
171	..... مراجع ومصادر الفصل السابع

## الفصل الثامن

### تقييم أداء رجال البيع

175	..... مقدمة
176	..... مفهوم تقييم أداء رجال البيع



176	أهمية تقييم أداء رجال البيع
177	أسباب تقييم أداء رجال البيع
177	الخصائص المطلوبة في طريقة تقييم أداء رجال البيع
178	معايير تقييم أداء رجال البيع
179	أسس تقييم أداء رجال البيع
180	خطوات تقييم أداء رجال البيع
182	الاشراف والرقابة على رجال البيع
183	صعوبات تقييم أداء رجال البيع
185	خلاصة الفصل الثامن
186	أسئلة للمناقشة
187	المصطلحات الانجليزية للفصل الثامن
189	حالة دراسية
190	مراجع ومصادر الفصل الثامن

## الفصل التاسع

### البيع الشخصي وإدارة علاقات الزبائن

195	مقدمة
196	مفهوم إدارة علاقات الزبائن
196	مراحل تطور إدارة علاقات الزبائن
197	المبادئ الاساسية لإدارة علاقات الزبائن
198	أهداف ادارة علاقات الزبائن
199	عناصر ادارة علاقات الزبائن
205	العوامل المؤثرة على ادارة علاقات الزبائن
206	ركائز ادارة علاقات الزبائن

207	مستويات إدارة علاقات الزبائن
207	خطوات إدارة علاقات الزبائن
210	تقسيم الزبائن
210	أنماط الزبائن وطرق التعامل معهم
215	كيف يمكن أن نخسر زبوناً
216	خلاصة الفصل التاسع
218	أسئلة للمناقشة
219	المصطلحات الإنجليزية للفصل التاسع
221	حالة دراسية
222	مراجع ومصادر الفصل التاسع

## الفصل العاشر

### الاتجاهات الحديثة في البيع الشخصي

227	مقدمة
228	أهمية الاتجاهات الحديثة في البيع الشخصي
228	مظاهر الاتجاهات الحديثة في البيع الشخصي
229	البيع الرقمي
230	البيع الإلكتروني المباشر
231	البيع بواسطة المتاجر ومراكز التسوق الإلكتروني
232	البيع بواسطة التلفزيون
233	البيع بواسطة الهاتف
233	نظم معلومات البيع الشخصي
237	خلاصة الفصل العاشر
238	أسئلة للمناقشة

239	المصطلحات الانجليزية للفصل العاشر
241	حالة دراسية
242	مراجع ومصادر الفصل العاشر

## الفصل الحادي عشر

### البيع الشخصي من المنظور الاسلامي

247	مقدمة
247	مفهوم البيع الشخصي من المنظور الاسلامي
248	أهمية البيع الشخصي من المنظور الاسلامي
249	الضوابط الشرعية للبيع الشخصي
250	دور ومهام رجال البيع
250	صفات رجال البيع من منظور إسلامي
251	تعويض رجال البيع في الشريعة
253	خلاصة الفصل الحادي عشر
254	أسئلة للمناقشة
255	المصطلحات الانجليزية للفصل الحادي عشر
257	حالة دراسية
258	مراجع الفصل الحادي عشر

## قائمة الاشكال والجداول

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	موقع البيع الشخصي في التسويق	1-1
26	العوامل المؤثرة لتبيان دور البيع الشخصي بالمزيج الترويجي	2-1
28	أهداف البيع الشخصي لدى منظمات الاعمال	3-1
30	الفرق بين المفهوم التسويقي والمفهوم البيعي	4-1
44	طبيعة عمل البيع الشخصي داخل منظمات الاعمال	1-2
46	وظائف البيع الشخصي	2-2
47	مداخل البيع الشخصي	3-2
69	تنظيم القوى البيعية على الأساس الجغرافي	1-3
70	تنظيم القوى البيعية على أساس المنتج	2-3
72	تنظيم القوى البيعية على أساس السوق	3-3
73	التنظيم المركب للقوى البيعية	4-3
87	مراحل العملية البيعية	1-4
88	خطوات عملية البيع الشخصي	2-4
107	مراحل إدارة القوى البيعية	1-5
111	مراحل عملية الاختيار والاستقطاب	2-5
113	أنموذج وصف وظيفي لرجل البيع	3-5
119	أسس اختيار رجل البيع	4-5
135	فلسفة تدريب رجال البيع	1-6
137	خطوات عملية تدريب رجال البيع	2-6
157	أهداف نظام مكافآت وتحفيز رجال البيع	1-7
158	العوامل المؤثرة في اختيار طريقة مكافآت وتحفيز رجال البيع	2-7

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
164	أنواع مكافآت وتحفيز رجال البيع	3-7
178	أ نموذج تقييم أداء رجال البيع	1-8
182	خطوات تقييم أداء رجال البيع	2-8
207	ركائز إدارة علاقات الزبائن	1-9
209	خطوات إدارة علاقات الزبائن	2-9
211	أنماط العملاء	3-9
236	عناصر نظم معلومات البيع الشخصي	1-10