

قيم ومبادئ ومهارات رجل البيع

إعداد

مكتب الدكتور / حسين حسين شحاتة

للمحاسبة والاستشارات الاستثمارية

محاسبون قانونيون وخبراء تنظيم وإدارة

قيم ومبادئ ومهارات رجل البيع

تمهيد .

يعتبر رجل البيع من أساسيات تحقيق مقاصد المنشأة ، حيث يتولى تحويل أنشطة الإنتاج إلى إيراد لتمويل دوران الأنشطة مرة أخرى ، كما أنه يساهم بدور فعال في تحقيق الربحية لتحقيق مقاصد ملاك المنشأة ، لذلك يجب الاهتمام به من حيث التكوين الشخصي وثقافته العلمية ، وتدريبه المهني حتى يؤدي عمله على الوجهة الأفضل والأقوم .

وهناك أساسيات ثقافية (علمية) وعملية يجب أن يعيها رجل البيع حتى يستطيع أن يفهم ويخطط وينظم وينفذ ويتابع ويقيم ويرشد وينصح ويوصى ... من أجل إنجاز المهام المنوطة به وفق الأهداف والغايات المنشودة ، كما ان هناك مهارات فنية يجب أن تتوافر فيه حتى يكون مبدعاً ومبتكراً ومقدماً في أدائه .

وتتضمن هذه الورقة الأساسيات السابقة حيث تركز على القيم والمبادئ والمهارات الواجب توافرها في رجل البيع الناجح الفعال والذي يجمع بين الأصالة والمعاصرة ، وسوف يتم التركيز على النقاط الآتية :

- مفهوم التسويق والمبيعات .
- مهام رجل البيع .
- أهمية رجل البيع .
- أساسيات التكوين الشخصي (القيم والأخلاق والسلوك) لرجل البيع .
- أساسيات التكوين المعرفي لرجل البيع (ثقافته رجل البيع)
- أساسيات المهارة والكفاءة البيعية لرجل البيع .
- أساسيات الأعمال التنفيذية لرجل البيع (الأهداف . الخطط . البرامج . التنفيذ . المتابعة والرقابة وتقويم الأداء . اتخاذ القرارات اللازمة للتطوير إلى الأحسن) .
- أساسيات إدارية ومالية لرجل البيع .

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات .

! . مفهوم التسويق والمبيعات .

يقصد بالتسويق : كافة الجهود التي تبذل من أجل التعريف بالسلعة موضوع التسويق ، وإيجاد الطلب عليها لأجل بيعها ، ويدخل فى نطاق ذلك دراسة السوق ودراسة السلعة ، ووضع الأهداف والسياسات التسويقية ومنها الدعاية والإعلان والعلاقات البيعية ونحو ذلك .

ويقصد بالبيع : تنفيذ كافة الإجراءات اللازمة لبيع السلعة وتوصيلها إلى العميل وتحصيل قيمتها ، ويدخل فى نطاق ذلك : وضع الخطط البيعية وتنفيذها والرقابة وتقويم الأداء البيعى والمشاركة فى اتخاذ القرارات اللازمة لتنمية الإيجابيات وعلاج السلبيات لتحقيق الأهداف .

وفى المنشآت الكبيرة : يتضمن الهيكل التنظيمى قسمين : قسم التسويق ، وقسم المبيعات ، مع تحقيق التكامل التام والتنسيق الفعال بينهما ، بينما فى المنشآت المتوسطة والصغيرة يصعب الفصل بينهما حيث يقوم رجل البيع بأعمال التسويق .

! . مهام رجل البيع .

طبقاً للمفهوم الموسع لوظيفة البيع المطبقة فى معظم المنشآت تتضمن مهام رجل البيع الآتى :

- [1] - دراسة السلعة التى يقوم بتسويقها وبيعها دراسة كاملة وإبراز ما تتميز به عن السلع المنافسة والبديلة حتى يستطيع الإجابة عن التساؤلات حولها .
- [2] - دراسة السوق الذى يسوق فيه السلعة من حيث طبيعة وسلوكيات المستهلك ونوع المنافسة الداخلية والخارجية .
- [3] - التنبؤ بحجم المبيعات المتوقع ويضع الأهداف أو المستهدف المراد تحقيقه .
- [4] - رسم السياسات ، ووضع الخطط ، وتصميم البرامج ، واختيار طرق التوزيع المناسبة .
- [5] - تنفيذ عمليات البيع من بداية الحصول على طلبات العملاء إلى تسليم البضاعة وتحصيل القيمة وتوريدها إلى الخزينة أو إلى البنك .
- [6] - المتابعة والمراقبة من خلال الأساليب المناسبة ومنها : أسلوب التقارير اليومية والشهرية وربع السنوية والسنوية ، وبيان المعوقات والمشكلات وكيفية تذليلها .

[7] - تقويم الأداء لبيان إلى أى مدى تم تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط .. ويتم ذلك عن طريق مقارنة المستهدف بالفعل وبيان الاختلافات وتحليل أسبابها والتوصية بتنمية الإيجابيات وعلاج السلبيات فى المستقبل .

[8] - اتخاذ القرارات اللازمة لتطوير الأداء إلى الأفضل فى ضوء التغذية العكسية بالمعلومات .

ويمكن تلخيص المهام السابقة فى المسائل الآتية :

- % - إعداد الدراسات للتنبؤ بالمبيعات ووضع الأهداف البيعية .
- % - وضع السياسات المناسبة لتحقيق الأهداف البيعية .
- % - وضع الخطط والبرامج التنفيذية لعملية البيع .
- % - التنفيذ من خلال طرق وأساليب البيع المناسبة .
- % - المتابعة والرقابة وتقويم الأداء البيعى .
- % - اتخاذ القرارات اللازمة للتطوير إلى الأفضل .

! . أهمية رجل البيع .

يساهم رجل البيع كغيره من العاملين بالمنشأة فى تحقيق المقاصد الاستراتيجية ومنها الربحية وتنمية حقوق أصحاب المال ، ولا يجب أن نقلل من أهميته ، وكذلك لا يجوز أن نقدسه إلى الدرجة التى تجعله يطغى ، وكل ميسر لما خلق له .

ومع ذلك فإن له وضع هام لا يجوز أن نغفله حيث يمثل بداية أى نشاط ونهاية أى نشاط ، ويساهم فى نجاح المنشأة فى تحقيق مقاصدها إذا كان ناجحاً ، كما أنه قد يكون من أسباب فشلها إذا كان فاشلاً .

وتتبع أهمية رجل البيع من الآتى :

- % - يساهم فى دراسة السوق والتنبؤ بحجم المبيعات المتوقع والذى فى ضوءه يتم الإنتاج والمشتريات ... ونحو ذلك من الأعمال التالية فهو العامل المتحكم فى معظم الأنشطة .
- % - يساهم فى تطوير السلعة فى ضوء احتياجات المستهلك والمنافسة والتحديات الخارجية .
- % - يساهم بدور رئيسى فى بيع المنتجات وتحويلها إلى سيولة لتمويل الدورات المتتالية .
- % - يساهم بدور رئيسى فى تحصيل مستحقات الشركة لدى العملاء التى تمثل المصدر الرئيسى لتمويل الأنشطة .
- % - يعتبر من مقاييس ومعايير وضع المنشأة التنافسى ، ويعطى معلومات وإرشادات وتوصيات للتطوير والتحسين .
- % - يعتبر واجهة المنشأة أمام العملاء ، فإن كان حسناً فهى حسنة .

وتأسيساً على ذلك يجب أن يهتم رجل البيع بنفسه ذاتياً من حيث القيم والأخلاق والسلوك والكفاءة والتميز .. كما يجب أن تُعطى له المنشأة الاهتمام من حيث الحقوق المعنوية والمادية وتزويده بالإمكانيات والقدرات والوسائل والأدوات المتقدمة حتى يؤدي دوره بتميز ، وهذا ما سوف نتطرق له فى عجاله فى الصفحات التالية .

! . أساسيات التكوين الشخصى رجل البيع .

الإنسان هو أساس التنمية والخير والعطاء إذا كان صالحاً ، وهو سبب الفساد والخراب والخسران إذا كان فاسداً ، وبالقياص يعتبر رجل البيع الصالح هو أساس صلاح الوظيفة البيعية ، ولقد اهتم به رجال الأعمال فى الفترة الأخيرة ، وأعطوا وزناً خاصاً لتكوينه الشخصى ، وقالوا :

مثل وأخلاق حسنة تؤدي إلى نتائج حسنة

Good Ethics _____ Good Business

ولقد قال رجال الأعمال وخبراء الإدارة والتنظيم ما يلى :

" إن الالتزام بالأخلاقيات الفاضلة الحسنة يؤدي إلى خلق سمعة طيبة للمنظمات وهذا يؤدي إلى زيادة الربحية فى الأجل الطويل ، ولقد أثبتت بعض الدراسات الميدانية بأن الأخلاق الحسنة تؤدي إلى أعمال تجارية جيدة ، كما أنه بالمقارنة بين شركة ما تلتزم بالأخلاق الحسنة والمسئولية الاجتماعية وبين شركات أخرى لا تهتم بذلك تبين أن متوسط النمو فى الربحية الأولى أعلى من الثانية حيث كان فى الأولى حوالى 11 % بينما فى الثانية فى حدود 6.1 %³ ، ولقد بدأت جمعيات رجل الأعمال فى العديد من الدول بإنشاء مراكز التدريب وإصدار مجلات ونشرات وتنظيم مؤتمرات تعنى بأخلاقيات الأعمال " .

ومن أهم الأخلاق الواجب توافرها فى رجل البيع ما يلى :

ومن أهم القيم والأخلاق الواجب توافرها فى رجل البيع ما يلى :

- الإخلاص التام فى أداء العمل والمحاسبة والمراقبة الذاتية .
- الولاء والانتماء إلى المؤسسة التى يعمل فيها .
- الصدق والأمانة فى الأعمال التى يقوم بها .
- السرية والمحافظة على معلومات الشركة .
- الوفاء بالعهود والعقود والشروط .
- المرعوة والشهامة فى إحقاق الحق .
- العزة والنزاهة والكرامة فى تعامله مع العملاء .

- الحلم والأناة والرفق فى سلوكه مع العملاء ومع زملائه ومع الإدارة العليا والمرءوسين .
- التعاون والتسامح فى مجال الخير .
- الصبر وسعة الصدر مع من يتعامل معهم .
- سلوك التواضع والأخوة والمحبة مع الآخرين .
- حسن المظهر والوقار والهيئة الطيبة وأن يكون جذاباً .
- المحافظة على الآداب والعادات العامة .
- اتقان العمل وتجويده .
- المعاصرة فى الوسائل والأدوات التى يستخدمها فى عمله .
- أن يكون محباً للتزود من العلم .

وهذه هى مرتكزات التكوين العلمى والأداء الوظيفى المتميز الذى تعتبر من مكملات شخصية رجل البيع .

! . أساسيات التكوين المعرفى لرجل البيع (ثقافة رجل البيع)

العلم نور وهداية ومن موجبات الأداء المتميز ، فهل يستوى الذين يعلمون مع الذين لا يعلمون فلا تغنى القيم والأخلاق والسلوكيات الطيبة لرجل البيع عن التزود بأساسيات علم وظيفية التسويق والمبيعات .
فماذا يجب أن يتزود به رجل البيع من المعرفة :
يقول رجال الإدارة والتسويق والمبيعات أن على رجل البيع التزود بما يلى :

- ١ - الأصول العلمية لدراسة السوق والسلعة .
- ٢ - أساليب الدعاية والإعلان وتنشيط المبيعات .
- ٣ - أساسيات رسم السياسات البيعية .
- ٤ - أساسيات وضع الخطة البيعية وترجمتها إلى برامج عملية .
- ٥ - أساليب وطرق البيع وفن البيع .
- ٦ - الوسائل المعاصرة المستخدمة فى عملية المبيعات .

! . أساسيات المهارة والكفاءة البيعية لرجل البيع .

هناك أساسيات مهنية يجب أن تتوفر في رجل البيع من أهمها ما يلي :

- الدقة والنظام في الأعمال .
- الانضباط والالتزام في المواعيد .
- القدرة على تحمل المسؤولية وتجنب السلبية .
- الثقة في النفس في مواجهة التحديات .
- القدرة على حسن التعامل مع الآخرين .
- القدرة على التفاوض .
- القدرة على تقديم النصح والإرشاد .
- الابتكار والإبداع في طرق البيع .
- المعاصرة في استخدام الوسائل والأساليب الحديثة .
- الانضباط في تقديم التقارير الدورية والخاصة .
- القدرة على معالجة المشكلات أولاً بأول .
- القدرة على تقديم النصائح والإرشادات والتوصيات .
- القدرة على التقييم الذاتي .

ويحصل رجل البيع على المهارات السابقة من عدة مصادر من أهمها ما يلي :

- التوريث من خبرات السابقين القدرة الحسنة .
- الممارسة العملية وعلاج الأخطاء واستكمال النقص .
- حضور الدورات التدريبية المتخصصة بهدف الاستفادة من الحديث في العلوم والوسائل والأدوات .
- الإطلاع على مصادر المعرفة العملية في مجال التسويق والمبيعات .
- حضور الحلقات النقاشية مع الزملاء والاستفادة من تجارب الآخرين الناجحة .
- حضور الندوات والمؤتمرات أو على الأقل الإطلاع على نتائجها .
- المواظبة على الدخول إلى مواقع الإنترنت للحصول على مزيد من المعلومات .
- متابعة التطورات في أنشطة الشركة .

! . أساسيات الأعمال التنفيذية لرجل البيع .

عملية البيع ليست وظيفة جامدة تقليدية مكتبية بل تتسم بالحركية والحماس والحمية في كل خطواتها لأنها تتم في بيئة تنافسية حامية الوطيس ، وفي إطار ذلك يجب أن يعرف رجل البيع المسؤوليات والمهام الجسام التي يجب عليه القيام بها بكفاءة .

ولقد خلص علماء وخبراء الإدارة والتسويق إلى أن أساسيات هذه الأعمال تتمثل في الآتي :

أولاً : دراسات السوق والسلعة والتنبؤ برقم المبيعات المتوقع طبقاً للأسس العلمية والأصول المهنية وباستخدام الأساليب العلمية المتقدمة المعاصرة .

ثانياً : تحويل رقم المبيعات المتوقع إلى هدف استراتيجي مطلوب تحقيقه وذلك في ضوء الأهداف العامة للشركة .

ثالثاً : ترجمة رقم المبيعات المستهدف إلى خطة وبرنامج أداء ، وهذا في صورة الموازنة التخطيطية للمبيعات المحللة حسب الأصناف والمناطق والمراكز والمنافذ والشهور .

رابعاً : تنفيذ العملية البيعية ومن خطواتها :

- 1 - البحث عن العميل والحصول على الطلبية .
- 2 - اتخاذ إجراءات تجهيز الطلبية داخل الشركة .
- 3 - اتخاذ إجراءات تسليم الطلبية للعميل .
- 4 - اتخاذ إجراءات تحصيل ثمن الطلبية .
- 5 - متابعة خدمات ما بعد البيع .
- 6 - متابعة شكاوى العملاء ومحاولة حلها .

خامساً : المتابعة الدائمة للعملاء ومحاولة جذب عملاء جدد من خلال التواجد الدائم في السوق والاتصال المستمر بالعملاء .

سادساً : الرقابة وتقويم الأداء عن طريق المقارنة الدورية بين المخطط المستهدف والأداء الفعلي ، وتحليل الاختلافات ودراسة أسبابها وأنواعها وذلك باستخدام تقارير المراقبة .

سابعاً : المساهمة اتخاذ القرارات اللازمة لتنمية الإيجابيات وعلاج السلبيات أولاً بأول .

ثامناً : دراسة ردود فعل أثر القرارات الجديدة على تحقيق المستهدف .
وهكذا تدور الدورة السابقة وفي كل مرة يحدث التطوير إلى الأفضل .

! . أساسيات إدارية ومالية لرجل البيع .

يعتبر رجل البيع جزء من المنشأة التي يعمل بها ، والتي يحكمها مجموعة من النظم واللوائح منها ما يتعلق بوظيفة التسويق والمبيعات ، والتي يجب أن يعيها رجل البيع تماماً حتى يؤدي عمله ببسر وسهولة وتحقيق المستهدف .

من هذه النظم واللوائح ما يلي :

[1] - الهيكل التنظيمي لقسم التسويق والمبيعات ووضعه في الهيكل التنظيمي العام للمنشأة ومعرفة خطوط السلطة والمسئولية ومواقع الإشراف والتوجيه والرقابة ... واتخاذ القرارات الإدارية .. ومن ذلك يعرف رجل البيع مع من يتعامل داخل المؤسسة .

- [2] - التوصيف الوظيفى لرجل البيع ومدى توافر ذلك فى شخصه حتى يستطيع تنمية الإيجابيات واستكمال النواقص .
- [3] - لائحة المبيعات والتي تتضمن القواعد التي تحكم عمليات البيع - حتى يلتزم بها ويتجنب مخالفتها .
- [4] - لائحة الحوافز والعمولات والمكافآت التي تحدد حقوق رجل البيع .
- [5] - مجموعة المستندات التي يتعامل معها مندوب البيع ومسارها وكيفية استيفاء بياناتها ومعلوماتها .
- [6] - مجموعة السجلات التي تعين رجل البيع فى أداء مهامه والتي تزوده بالبيانات والمعلومات والتي يمكن الرجوع إليها عند الحاجة .
- [7] - مجموعة التقارير الدورية والخاصة التي يقوم باستيفائها وللمن تقدم ؟ حتى يستطيع الوفاء بها بدقة فى الميعاد .
- [8] - مجموعة القرارات والتعليمات والتوجيهات التي تصدر من الإدارة العليا ولها علاقة بالتسويق والمبيعات .
- ولنا عود لمناقشة هذه الأساسيات بشئء من التفصيل فى مناسبة أخرى .