

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى

1. You can develop a rapport by _____.

1. يمكنك تطوير علاقة عن طريق _____.

- a) Listening
- b) Making promises
- c) Answering questions
- d) Talking

- أ) الاستماع
- ب) تقديم الوعود
- ج) الاجابة عن الاسئلة
- د) تتحدث

2.) What is true about promises?

2.) ما هو صحيح عن الوعود؟

- a) They should be grand.
- b) They do not matter.
- c) They should be fully explained.
- d) They do not have to be true

- أ) يجب أن تكون كبيرة
- ب) لا يهم
- ج) يجب شرحها بالكامل
- د) لا يجب أن يكونوا صادقين

3.) What is the first step to preventing miscommunication?

3.) ما هي الخطوة الأولى لمنع سوء التواصل؟

- a) Provide benefits.
- b) Identify needs.
- c) Understand goals.
- d) Make promises

- أ) تقديم الفوائد
- ب) تحديد الاحتياجات
- ج) افهم الأهداف
- د) تقديم وعود

4.) How do you explain benefits?

4.) كيف تشرح الفوائد؟

- a) Generally
- b) With promises
- c) By asking questions
- d) In terms of goals

- أ) عموماً
- ب) بوعود
- ج) بطرح الأسئلة
- د) من حيث الأهداف

5.) What can you do if a prospect does not have time to speak with you?

- a) Schedule another time to meet.
- b) Continue talking.
- c) Send an email.
- d) Send a letter

5.) ماذا يمكنك أن تفعل إذا لم يكن لدى العميل المحتمل الوقت للتحدث معك؟

- أ) حدد موعدًا آخر للقاء
- ب) واصل الحديث
- ج) أرسل بريدًا إلكترونيًا
- د) أرسل رسالة

6.) Who should you pitch to?

- a) The first person you speak with
- b) The CEO
- c) The person capable of making the decision.
- d) HR director

6.) من الذي يجب أن تروج له؟

- أ) أول شخص تتحدث معه
- ب) الرئيس التنفيذي
- ج) الشخص القادر على اتخاذ القرار
- د) مدير الموارد البشرية

7.) People are not naturally skeptical.

- a) True
- b) False

7.) الناس ليسوا متشككين بشكل طبيعي.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

8.) Customers typically introduce sales objections for ____ main reason(s).

- a) One
- b) Dozens of
- c) Three
- d) Two

8.) يقدم العملاء عادةً اعتراضات المبيعات لسبب (أسباب) رئيسي واحد.

- أ) العشرات من
- ب) ثلاثة
- ج) اثنان

9.) كيف يمكنك منع الشك من التطور إلى اعتراض؟

- a) Gain trust
- b) Communicate effectively.
- c) A and B
- d) Neither A nor B

أ) اكتساب الثقة

ب) التواصل الفعال.

ج) أ و ب

د) لا أ ولا ب

10.) If potential clients stall because of time, what can you do?

- a) Let them off the hook.
- b) Share your frustration so they come around to your way of thinking.
- c) Set a definite time to meet with them.
- d) None of the above

10.) إذا توقف العملاء المحتملون بسبب الوقت ، فماذا يمكنك أن

تفعل؟

أ) اتركهم خارج الخطاف.

ب) شارك إحباطك حتى يتحولوا إلى طريقة تفكيرك.

ج) تحديد وقت محدد للقائهم.

د) لا شيء مما سبق



Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية

1.) Objections should be _____.

- a) Avoided
- b) Encouraged
- c) Prevented
- d) Excused

1.) يجب أن تكون الاعتراضات _____.

- أ) تجنبه
- ب) شجع
- ج) منعت
- د) معذور

2.) How should you address objections?

- a) As a question
- b) Directly
- c) Indirectly
- d) Creatively

2.) كيف يجب أن تعالج الاعتراضات؟

- أ) كسؤال
- ب) مباشرة
- ج) بشكل غير مباشر
- د) بشكل خلاق

3.) Objections can _____.

- a) Be a reason to buy.
- b) Be avoided.
- c) End a negotiation.
- d) Be excused

3.) الاعتراضات يمكن _____.

- أ) يكون سبباً للشراء.
- ب) تجنبها.
- ج) إنهاء التفاوض.
- د) معذرة

4.) What is a useful method for translating an objection into a purchase?

- a) Promises
- b) Statistics
- c) Emails
- d) Goals

4.) ما هي الطريقة المفيدة لترجمة الاعتراض إلى عملية شراء؟

- أ) الوعود
- ب) الإحصاء
- ج) رسائل البريد الإلكتروني
- د) لأهداف

- 5.) Sales representatives need to expect prospects to _____.
a) Buy direct.
b) Make objections.
c) A and B
d) Neither A nor B
- 5.) يحتاج مندوبو المبيعات إلى توقع توقعات ب _____.
أ) الشراء المباشر.
ب) تقديم اعتراضات.
ج) أ و ب
د) لا أولاب
- 6.) Addressing _____ early on will help prevent any problems later on in the business relationship.
a) Prices
b) Differences
c) Objections
d) Reasons
- 6.) معالجة _____ في وقت مبكر سيساعد في منع أي مشاكل لاحقاً في علاقة العمل.
أ) الأسعار
ب) الاختلافات
ج) الاعتراضات
د) الأسباب
- 7.) Objections should be welcomed and encouraged.
a) True
b) False
- 7.) ينبغي الترحيب بالاعتراضات وتشجيعها.
أ) صحيح
ب) خطأ
- 8.) What are the benefits to change?
a) Can lead to greater profits.
b) Can create new clientele.
c) A and B
d) Neither A nor B
- 8.) ما هي فوائد التغيير؟
أ) يمكن أن يؤدي إلى أرباح أكبر.
ب) يمكن أن تخلق عملاء جدد.
ج) أ و ب
د) لا أولاب
- 9.) A good sales person will translate the objections to _____.
a) Questions
b) Reasons to buy
c) A and B
d) Neither A nor B
- 9.) يقوم مندوب المبيعات الجيد بترجمة الاعتراضات إلى _____.
أ) الأسئلة
ب) أسباب الشراء
ج) أ و ب
د) لا أولاب

10.) The best way to overcome sales objections is by _____.

- a) Arguing your point
- b) Providing information
- c) Provide facts
- d) B and c

10.) أفضل طريقة للتغلب على اعتراضات المبيعات هي من خلال _____.

- أ) مجادلة وجهة نظرك
- ب) تقديم المعلومات
- ج) قدم الحقائق
- د) ب و ج



Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة

1.) When should you ask a question?

- a) Early in the conversation
- b) Late in the conversation
- c) When the prospect is done speaking
- d) Before the prospect speaks

1.) متى يجب أن تسأل سؤالاً؟

- أ) في وقت مبكر من المحادثة
- ب) في وقت متأخر من المحادثة
- ج) عندما ينتهي العميل المحتمل من الحديث
- د) قبل أن يتحدث العميل المحتمل

2.) What is not a way to ask a question?

- a) By arguing
- b) Maintain eye contact
- c) Being prepared
- d) Positively

2.) ما هي ليست طريقة لطرح سؤال؟

- أ) بالجدل
- ب) الحفاظ على التواصل البصري
- ج) ان تكون جاهزا
- د) بشكل إيجابي

3.) What is the appropriate response for a client who says your product does not meet their needs?

- a) May I ask what you are comparing it to?
- b) May I ask what you find lacking?
- c) May I explain how we can increase your profit margin?
- d) Why don't you make a decision now?

3.) ما هي الاستجابة المناسبة للعميل الذي يقول أن منتجك لا يلبي احتياجاته؟

- أ) هل لي أن أسأل ما الذي تقارنه به؟
- ب) هل لي أن أسأل ما الذي تجده ينقصك؟
- ج) هل لي أن أوضح كيف يمكننا زيادة هامش ربحك؟
- د) لماذا لا تتخذ قرارا الآن؟

4.) What is the appropriate response for a prospect who says that they will have to think about a decision?

- a) May I ask what you are comparing it to?
- b) May I ask what you find lacking?
- c) May I explain how we can increase your profit margin?
- d) Why don't you make a decision now?

4.) ما هو الرد المناسب لمن يقول أنه سيتعين عليه التفكير في قرار؟

- أ) هل لي أن أسأل ما الذي تقارنه به؟
- ب) هل لي أن أسأل ما الذي تجده ينقصك؟
- ج) هل لي أن أوضح كيف يمكننا زيادة هامش ربحك؟
- د) لماذا لا تتخذ قرارا الآن؟

5.) What is a good strategy if a customer claims not to need your service?

- a) May I ask what you find lacking?
- b) May I send you my information, and you can contact me should you need our services?
- c) Are you completely satisfied with your current service?
- d) Could I discuss the needs of your company with you first?

5.) ما هي الإستراتيجية الجيدة إذا ادعى العميل أنه لا يحتاج إلى خدمتك؟

- أ) هل لي أن أسأل ما الذي تجده ينقصك؟
- ب) هل يمكنني إرسال معلوماتي إليك ، ويمكنك الاتصال بي إذا احتجت إلى خدماتنا؟
- ج) هل أنت راضٍ تمامًا عن خدمتك الحالية؟
- د) هل يمكنني مناقشة احتياجات شركتك معك أولاً؟

6.) What is an effective strategy if a prospect claims that something is not affordable?

- a) Will you allow me to discuss different options that will fit into your budget?
- b) Could I discuss the needs of your company with you first?
- c) Are you completely satisfied with your current service?
- d) May I explain why our company stands out?

6.) ما هي الإستراتيجية الفعالة إذا ادعى العميل المحتمل أن شيئاً ما ليس في المتناول؟

- أ) هل تسمح لي بمناقشة الخيارات المختلفة التي تناسب ميزانيتك؟
- ب) هل يمكنني مناقشة احتياجات شركتك معك أولاً؟
- ج) هل أنت راضٍ تمامًا عن خدمتك الحالية؟
- د) هل لي أن أشرح سبب تميز شركتنا؟

7.) How can you continue to create positive rapport when a potential client is objecting to your proposal?

- a) Talk about a personal issue?
- b) Ask the right questions
- c) End the conversation
- d) Explain what the customer needs

7.) كيف يمكنك الاستمرار في تكوين علاقة إيجابية عندما يعترض عميل محتمل على عرضك؟

- أ) تتحدث عن موضوع شخصي؟
- ب) اطرح الأسئلة الصحيحة
- ج) أنهي المحادثة
- د) اشرح ما يحتاجه العميل

8.) Objections are a personal slight directed at you.

- a) True
- b) False

8.) الاعتراضات هي إهانة شخصية موجهة إليك.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

9.) What do you say when a client says, "I'm not interested."?

- a) I understand that you are not interested at this time, but may I explain how we can increase your profit margin?
- b) Could I discuss the needs of your company with you first?
- c) Are you completely satisfied with your current service?
- d) May I explain why our company stands out?

9.) ماذا تقول عندما يقول العميل ، "لست مهتمًا"؟

- أ) أفهم أنك غير مهتم في الوقت الحالي ، ولكن هل لي أن أوضح كيف يمكننا زيادة هامش ربحك؟
- ب) هل يمكنني مناقشة احتياجات شركتك معك أولاً؟
- ج) هل أنت راضٍ تمامًا عن خدمتك الحالية؟
- د) هل لي أن أشرح سبب تميز شركتنا؟

- 10.) A strategic response to a client who says, "Send me information." Might be:
- Will you allow me to discuss different options that will fit into your budget?
 - Could I discuss the needs of your company with you first?
 - Are you completely satisfied with your current service?

10.) استجابة إستراتيجية للعميل الذي يقول ، "أرسل لي معلومات".
قد يكون:

- هل تسمح لي بمناقشة الخيارات المختلفة التي تناسب ميزانيتك؟
- هل يمكنني مناقشة احتياجات شركتك معك أولاً؟
- هل أنت راضٍ تمامًا عن خدماتك الحالية

Module Four: Review Questions



مراجعة الوحدة الرابعة

- 1.) An 8-mega-pixel camera on a phone is an example of what?
- Feature
 - Benefits
 - A selling position
 - A point of agreement

- 1.) تعتبر الكاميرا التي تبلغ دقتها 5 ميغا بكسل على الهاتف مثلاً على ماذا؟
- ميزة
 - فوائد
 - مركز بيع
 - نقطة اتفاق

- 2.) Customers make purchases based on _____.

- Feature
- Benefits
- A selling position
- A point of agreement

- 2.) يقوم العملاء بعمليات الشراء على أساس _____.
- ميزة
 - فوائد
 - مركز بيع
 - نقطة اتفاق

3.) What identifies how a product is able to meet the needs of your target market?

- a) Feature
- b) Benefits
- c) A selling position
- d) A point of agreement

3.) ما الذي يحدد كيف يكون المنتج قادرًا على تلبية احتياجات السوق المستهدف؟

- أ) ميزة
- ب) فوائد
- ج) مركز بيع
- د) نقطة اتفاق

4.) What is the first step to identifying a selling position?

- a) Identify the performance gap.
- b) Condense an idea to a single sentence.
- c) Find a unique position.
- d) List basic benefits

4.) ما هي الخطوة الأولى لتحديد مركز البيع؟

- أ) تحديد فجوة الأداء
- ب) اختصر الفكرة في جملة واحدة.
- ج) ابحث عن وظيفة فريدة.
- د) ضع قائمة بالمزايا الأساسية



5.) What is the best way to handle customer objections?

- a) Ignore
- b) Agree
- c) Point out benefits
- d) Argue

5.) ما هي طريقة التعامل مع اعتراضات العملاء؟

- أ) يتجاهل
- ب) يوافق على
- ج) أشر إلى الفوائد
- د) تجادل

6.) What does agreeing with a customer indicate?

- a) You understand their point of view
- b) You are not listening
- c) You do not understand their point of view
- d) You do not pay attention

6.) ماذا يشير الاتفاق مع الزبون؟

- أ) أنت تفهم وجهة نظره أو وجهة نظرها
- ب) أنت لا تستمع
- ج) أنت لا تفهم وجهة نظره أو وجهة نظرها
- د) أنت لا تولي اهتماما

- 7.) An essential part of the sales process is finding points of _____.
a) Contention
b) Agreement
c) Interest
d) All of the above
- 8.) Each _____ has its own set of features and benefits.
a) Customer
b) Sales person
c) Deal
d) Organization
- 9.) our position has to be unique so that you can _____.
a) Understand a customer's point of view
b) Differentiate yourself from the competition
c) A and B
d) Neither A nor B
- 10.) Sometimes the best way to make a sale is to _____.
a) Agree with the customer's objections
b) Pretend you are not listening
c) Understand their point of view
d) Not pay attention
- 7.) جزء أساسي من عملية البيع هو إيجاد نقاط _____.
أ) الخلاف
ب) الاتفاق
ج) الفائدة
د) كل ما ورد أعلاه
- 8.) لكل _____ مجموعته الخاصة من الميزات والفوائد.
أ) زبون
ب) مندوب المبيعات
ج) الصفقة
د) التنظيم
- 9.) يجب أن يكون موقفنا فريداً بحيث يمكنك _____.
أ) فهم وجهة نظر العميل
ب) تمييز نفسك عن المنافسة
ج) أ و ب
د) لا أ ولا ب
- 10.) أحياناً تكون أفضل طريقة لإجراء عملية بيع هي _____.
أ) الموافقة على اعتراضات العميل
ب) ادعي أنك لا تستمع
ج) فهم وجهة نظرهم
د) لا تولي اهتماماً

Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة

- 1.) العميل الذي يقدم لك اعتراضاً معقولاً هو _____.
- أ) غير راغب في التفاوض
ب) على استعداد للتفاوض
ج) غير مهتم
د) ضجر
- 2.) ما الذي سيجعل مخاطبة العميل اعتراضاً؟
- أ) أسئلة
ب) اتهامات
ج) مفاوضات
د) النقاش
- 1.) A client who provides you with a reasonable objection is _____.
- a) Unwilling to negotiate
b) Willing to negotiate
c) Not interested
d) Bored
- 2.) What will make the customer address an objection?
- a) Questions
b) Accusations
c) Negotiations
d) Debate

3.) What is not a way to remove objections?

- a) Debate
- b) Evidence
- c) Narratives
- d) Credentials

3.) ما هي ليست طريقة لإزالة الاعتراضات؟

- أ) النقاش
- ب) شهادة
- ج) الروايات
- د) أوراق اعتماد

4.) What will not reinforce your expertise?

- a) Credentials
- b) Background
- c) Narratives
- d) Questions

4.) ما الذي لن يعزز خبرتك؟

- أ) أوراق اعتماد
- ب) خلفية
- ج) الروايات
- د) أسئلة

5.) The questions that you ask about objections
will show you how to _____

- a) Change the subject
- b) Move forward
- c) How to negotiate
- d) What questions to ask

5.) ما اعتراض وجهه ماكدونالدز؟

- أ) طعام لا طعم له
- ب) مخازن قذرة
- ج) المساهمة في السمعة
- د) تسمم غذائي

6.) Why do some clients object?

- a) They are holding out for a better deal
- b) They can't afford your price
- c) A and B
- d) Neither A nor B

6.) متى تغير الزيت؟

- أ) 2010
- ب) 2007
- ج) 2005
- د) 2003

7.) _____ are/is part of any sales
conversation...

- a) Credentials
- b) Negotiation
- c) Narratives
- d) Questions

7.) _____ هي / جزء من أي محادثة مبيعات...

- أ) أوراق الاعتماد
- ب) التفاوض
- ج) الروايات
- د) أسئلة

- 8.) من المفيد أن يقوم العملاء بالإجابة على _____ الخاصة بهم.
- أ) الأهداف
ب) الخلفية
ج) الروايات
د) أسئلة
- 8.) It is useful to have clients answer their own _____.
- a) Objectives
b) Background
c) Narratives
d) Questions
- 9.) ما الذي لن يعزز خبرتك؟
- أ) أوراق الاعتماد
ب) الخلفية
ج) الروايات
د) أسئلة
- 9.) What will not reinforce your expertise?
- a) Credentials
b) Background
c) Narratives
d) Questions
- 10.) من المفيد أن يقوم العملاء بالإجابة على اعتراضاتهم.
- أ) صحيح
ب) خطأ
- 10.) It is useful to have clients answer their own objections.
- a) True
b) False



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة

- 1.) ما هي الإستراتيجية الفعالة للتعامل مع الاعتراضات الشائعة؟
- أ) تجاهلهم
ب) تشويه سمعتهم
ج) قم بإحضارهم أولاً
د) تجنبهم
- 1.) What is an effective strategy for dealing with common objections?
- a) Ignore them
b) Discredit them
c) Bring them up first
d) Avoid them
- 2.) ما هو الاعتراض الذي كثيراً ما يسمعه الأشخاص الذين يتعاملون مع العناصر الراقية؟
- أ) سعر
ب) الوقت
ج) لا تحتاج المنتج
- 2.) What is an objection that people who work with high-end items often hear?
- a) Price
b) Time
c) Don't need the product
d) Already have a vendor

(د) لديك بائع بالفعل

3.) The inner workings of objections are _____?

- a) Unvoiced objections
- b) Unknown objections
- c) Known objections
- d) Voiced objections

3.) الإجراءات الداخلية للاعتراضات هي _____؟

- أ) اعتراضات صامتة
- ب) اعتراضات غير معروفة
- ج) الاعتراضات المعروفة
- د) اعتراضات صريحة

4.) How do you find the inner working of an objection?

- a) Question the prospect
- b) Make it easy to voice objections
- c) Bring up objections first
- d) Debate with prospects

4.) كيف تجد العمل الداخلي للاعتراض؟

- أ) استجوب العميل المحتمل
- ب) تسهيل التعبير عن الاعتراضات
- ج) طرح الاعتراضات أولاً
- د) النقاش مع الآفاق

5.) The only way to overcome sales objections is to _____.

- a) Research
- b) Communicate
- c) Bring up objections
- d) Debate

5.) الطريقة الوحيدة للتغلب على اعتراضات المبيعات هي _____.

- أ) بحث
- ب) التواصل
- ج) إبداء الاعتراضات
- د) المناقشة

6.) By making it easy to voice objections, clients realize that you _____.

- a) Question their motives
- b) Care
- c) Know more than they do
- d) All of the above

6.) من خلال تسهيل التعبير عن الاعتراضات ، يدرك العملاء أنك _____.

- أ) استجوب دوافعهم
- ب) العناية
- ج) تعرف أكثر مما يعرفون

(د) كل ما ورد اعلاه

7.) How can you best deal with expected objections?

- a) Bring them up
- b) Discuss them
- c) A and B
- d) Neither A nor B

7.) ما هي أفضل طريقة للتعامل مع الاعتراضات المتوقعة؟

- (أ) قم بإحضارها
- (ب) ناقشهم
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب

8.) How can you help a client become more comfortable expressing their objections?

- a) Be understanding
- b) Make it difficult to voice objections
- c) Bring up objections first
- d) Debate with prospects

8.) كيف يمكنك مساعدة العميل ليصبح أكثر راحة في التعبير عن اعتراضاته؟

- (أ) كن متفهما
- (ب) تجعل من الصعب التعبير عن الاعتراضات
- (ج) طرح الاعتراضات أولاً
- (د) النقاش مع الآفاق

9.) By stating, "That is a good point. Let me illustrate how this will work for you.", what are you doing?

- a) Questioning the prospect
- b) Making it more difficult to voice objections
- c) Showing concern for their dilemma
- d) Debating with prospects

9.) بالقول: "هذه نقطة جيدة. اسمحوا لي أن أوضح كيف سيعمل هذا من أجلك.", ماذا تفعل؟

- (أ) استجواب العميل المحتمل
- (ب) زيادة صعوبة التعبير عن الاعتراضات
- (ج) ابداء الاهتمام بمعضلتهم
- (د) المناظرة مع الآفاق

10.) Complete the statement you might make to explain that you are expecting an objection: "I know that we are a little more expensive than a

10.) أكمل البيان الذي قد تدلي به لتوضيح أنك تتوقع اعتراضاً: "أعلم أننا أعلى قليلاً من عدد قليل من منافسينا ، ولكن اسمح لي أن أشرح _____."

few of our competitors, but please
allow me to explain

_____.”

- a) The quality of our service
- b) The quality of our product
- c) A and B
- d) Neither A nor B

أ) جودة خدماتنا

ب) جودة منتجاتنا

ج) أ و ب

د) لا أ ولا ب



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة

1.) Digging up the real reason is _____.

- a) Interpreting voiced objections
- b) Determining interest
- c) Deflating objections
- d) Finding unvoiced objections

1.) البحث عن السبب الحقيقي هو _____.

أ) تفسير الاعتراضات المعبر عنها

ب) تحديد الاهتمام

ج) تفريغ الاعتراضات

د) العثور على اعتراضات صريحة

2.) What do you do if you feel the client is holding back?

- a) Ask gentle probing questions
- b) Ignore the feeling
- c) Research the client
- d) Ask questions until you get an answer

2.) ماذا تفعل إذا شعرت أن العميل يتراجع؟

- أ) اطرح أسئلة استقصائية لطيفة
- ب) تجاهل الشعور
- ج) ابحث عن العميل
- د) اطرح الأسئلة حتى تحصل على إجابة

3.) What do you do when you believe you have identified an unspoken objection?

- a) Ignore it and let the client bring it up.
- b) Ask a direct question.
- c) Ask questions until you get an answer.
- d) Research the client.

3.) ماذا تفعل عندما تعتقد أنك حددت اعتراضًا غير معلن؟

- أ) تجاهلها ودع العميل يطرحها.
- ب) اطرح سؤالاً مباشراً.
- ج) اطرح الأسئلة حتى تحصل على إجابة.
- د) ابحث عن العميل.

4.) How do you address unspoken objections?

- a) More aggressively
- b) You do not
- c) Like any other objection
- d) Gently

4.) كيف تتعامل مع الاعتراضات غير المعلنة؟

- أ) بقوة أكبر
- ب) أنت لا
- ج) مثل أي اعتراض آخر
- د) بلطف



5.) Every objection is voiced.

- a) True
- b) False

5.) يتم التعبير عن كل اعتراض.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

6.) There are different reasons why prospects do not _____

- a) Act more aggressively
- b) Want your service
- c) Voice every objection
- d) All of the above

6.) هناك أسباب مختلفة تجعل العملاء المحتملين لا _____

- أ) التصرف بقوة أكبر
- ب) تريد خدمتك
- ج) إبداء كل اعتراض
- د) كل ما ورد أعلاه

7.) Prospects will provide clues to the real reason for the objection if you _____.

- a) Ask
- b) Do not ask
- c) Pay attention
- d) Speak gently

7.) ستقدم خدمة العملاء المحتملين أدلة على السبب الحقيقي للاعتراض إذا _____.

- أ) اسأل
- ب) لا تسأل
- ج) انتبه
- د) تحدث بلطف

8.) How can you learn to 'read' your potential client's concerns and objections?

- a) Speak more aggressively
- b) You will never know
- c) A and B
- d) Develop rapport

8.) كيف يمكنك أن تتعلم "قراءة" مخاوف واعتراضات عميلك المحتمل؟

- أ) التحدث بقوة أكبر
- ب) لن تعرف أبدًا
- ج) أ و ب
- د) تطوير الونام

9.) By Asking, "Does this work for you?," you are _____.

- a) Showing your frustration with the process
- b) Addressing an unspoken objection
- c) A and B
- d) Neither A nor B

9.) عن طريق السؤال ، "هل هذا يناسبك؟" ، أنت _____.

- أ) إظهار إحباطك من العملية
- ب) معالجة اعتراض غير معلن
- ج) أ و ب
- د) لا أ ولا ب

10.) By saying, "Let me explain how this will increase your bottom line., you are _____.

- a) Offering an ultimatum
- b) Giving up on the process
- c) Answering the questions regarding any unspoken objection a potential client may have
- d) None of the above

10.) بالقول ، "اسمح لي أن أشرح كيف سيزيد هذا من صافي أرباحك. ، أنت _____.

- أ) عرض الإنذار
- ب) التخلي عن العملية
- ج) الرد على الأسئلة المتعلقة بأي اعتراض غير معلن قد يكون لدى العميل المحتمل
- د) لا شيء مما سبق



Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة

1.) What is the first step to handling sales objections?

- a) Expect them
- b) Welcome them
- c) Affirm them
- d) Complete answers

1.) ما هي الخطوة الأولى للتعامل مع اعتراضات المبيعات؟

- أ) نتوقع منهم
- ب) نرحب بهم
- ج) أكد لهم
- د) إجابات كاملة

2.) What do you do to answer sales objections?

- a) Answer quickly
- a) Make promises to customers
- b) Allow the customers to express objections first
- c) Do not answer directly

2.) ماذا تفعل للرد على اعتراضات المبيعات؟

- أ) أجب بسرعة
- ب) قدم الوعود للعملاء
- ج) اسمح للعملاء بالتعبير عن اعتراضاتهم أولاً
- د) لا تجيب مباشرة

3.) What is the second step to handling sales objections?

- a) Expect them
- b) Welcome them
- c) Affirm them
- d) Complete answers

3.) ما هي الخطوة الثانية للتعامل مع اعتراضات المبيعات؟

- أ) نتوقع منهم
- ب) نرحب بهم
- ج) أكد لهم
- د) إجابات كاملة

4.) What do objections indicate?

- a) Disinterest
- b) Boredom
- c) Anger
- d) Interest

4.) ماذا تشير الاعتراضات؟

- أ) اللامبالاة
- ب) ملل
- ج) الغضب
- د) فائدة

5.) What is the third step to handling sales objections?

- a) Expect them
- b) Welcome them
- c) Affirm them
- d) Complete answers

5.) ما هي الخطوة الثالثة للتعامل مع اعتراضات المبيعات؟

- أ) نتوقع منهم
- ب) نرحب بهم
- ج) أكد لهم
- د) إجابات كاملة

6.) How can you affirm a client?

- a) Echo objections
- b) Make promises
- c) Keep eye contact
- d) Debate

6.) كيف يمكنك تأكيد العميل؟

- أ) صدى الاعتراضات
- ب) تقديم وعود
- ج) إبقاء العين الاتصال
- د) النقاش

- 7.) What is the fourth step to handling sales objections?
- Expect them
 - Welcome them
 - Affirm them
 - Complete answers

- 7.) ما هي الخطوة الرابعة للتعامل مع اعتراضات المبيعات؟
- توقعهم
 - رحب بهم
 - التأكيد عليها
 - إجابات كاملة

- 8.) What is not important to include when answering objections?
- Statistics
 - Competition bashing
 - Past experiences
 - Testimonials

- 8.) ما الذي لا يجب تضمينه عند الرد على الاعتراضات؟
- الإحصاء
 - المنافسة تقرير
 - الخبرات السابقة
 - الشهادات

- 9.) When do you need to provide compensating benefits?
- Always
 - With unspoken objections
 - With legitimate problems
 - To spark interest



- 9.) متى تحتاج إلى تقديم مزايا تعويضية؟
- دائماً
 - مع الاعتراضات غير المعلنة
 - مع المشاكل المشروعة
 - إثارة الاهتمام

- 10.) What is an example of an objection that may require compensating benefits?
- This is not in my budget.
 - I am not authorized to make this decision.
 - I don't have time to talk.
 - I have a vendor

- 10.) ما هو مثال على اعتراض قد يتطلب تعويضات؟
- هذا ليس في ميزانيتي.
 - لست مخولاً لاتخاذ هذا القرار.
 - ليس لدي وقت للحديث.
 - لدي بائع

Module Nine: Review Questions

1.) Which of the following is a “do”?

- a) Ignore objections
- b) Listen
- c) Lie
- d) Say un joyful things from your components

مراجعة الوحدة التاسعة

1.) أي مما يلي هو "فعل"؟

- أ) تجاهل الاعتراضات
- ب) استمع
- ج) راحه
- د) قل أشياء غير مبهجة عن منافسيك

2.) Which of the following is not a “do”?

- a) Lie
- b) Listen
- c) Affirm clients
- d) Provide answers

2.) أي مما يلي ليس "فعل"؟

- أ) راحه
- ب) استمع
- ج) تأكيد العملاء
- د) قدم إجابات

3.) أي مما يلي هو "لا تفعل"؟

- a) Provide answers
- b) Say something unflattering about your company
- c) Be aware of your body language
- d) Stay positive

(أ) قدم إجابات

قل شيئاً غير مبهج عن شركتك

(ب) انتبه للغة جسديك

(ج) إبقى إيجابيا

4.) أي مما يلي ليس "لا"؟

- a) Say unflattering things about your competition
- b) Lie
- c) Ignore objections.
- d) Stay positive

(أ) قل أشياء غير مبهجة عن منافسيك

(ب) راحه

(ج) تجاهل الاعتراضات

(د) إبقى إيجابيا

5.) There are some dos and don'ts to remember when handling _____.

- a) Managers
- b) Co-workers
- c) Sales objections
- d) Insults

5.) هناك بعض الأمور التي يجب عليك تذكرها عند التعامل مع _____.

(أ) المدراء

(ب) زملاء العمل

(ج) اعتراضات المبيعات

(د) الإهانات

6.) Most of the dos and don'ts are _____

- a) Learned behavior
- b) Lies
- c) Ignored
- d) Common sense

6.) معظم الأمور التي يجب عليك تجنبها هي _____

(أ) السلوك المكتسب

(ب) الأكاذيب

(ج) تم التجاهل

(د) الفطرة السليمة

7.) It is important to develop a rapport and earn the client's _____

- a) Money
- b) Trust
- c) A and B
- d) Neither A nor B

7.) من المهم تطوير علاقة وكسب _____ للعميل

(أ) المال

(ب) الثقة

(ج) أ و ب

(د) لا أولاب

8.) هناك _____ أساسية يجب أن تتذكرها دائماً عندما تتعامل مع أهداف المبيعات.

(أ) الإجراءات

(ب) السلوكيات

(ج) أ و ب

(د) لا أولاب

8.) There are basic _____ you should always remember when you are handling sales objectives.

- a) Actions
- b) Behaviors
- c) A and B
- d) Neither A nor B

9.) من الأفضل تجاهل بعض الاعتراضات.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

9.) Some objections are better ignored.

- a) True
- b) False

10.) لغة الجسد ليست مهمة.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

10.) Body language is not important.

- a) True
- b) False

Module Ten: Review Questions

1.) What does ABC stand for?

- a) Always be closing
- b) Always be comforting
- c) Always be calling
- d) Always be closed



مراجعة الوحدة العاشرة

1.) ماذا تعني ABC؟

- أ) دائما يتم إغلاق
- ب) كن مطمئناً دائماً
- ج) دائما اتصل
- د) دائما تكون مغلقة

2.) What indicates that a prospect is ready to close?

- a) Objections
- b) Frustration
- c) Specific questions
- d) General questions

2.) ما الذي يشير إلى أن العميل المحتمل جاهز للإغلاق؟

- أ) اعتراضات
- ب) إحباط
- ج) أسئلة محددة
- د) اسئلة عامة

3.) What is an example of the best deal?

- a) Filling out an order form as you end the conversation.
- b) Today I can offer a 30 percent discount.

3.) ما هو مثال على أفضل صفقة؟

- أ) ملء استمارة طلب عند إنهاء المحادثة.
- ب) اليوم يمكنني أن أقدم خصمًا بنسبة 30 بالمائة.

- c) I see that we are on the same page.
d) Would you like to take advantage of our product?

ج) أرى أننا على نفس الصفحة.
د) هل ترغب في الاستفادة من منتجاتنا؟

- 4.) What is an example of assuming the close?
a) Would you like to take advantage of our product?
b) Today I can offer a 30 percent discount.
c) Filling out an order form as you end the conversation.
d) I see that we are on the same page.

4.) ما هو مثال على افتراض الإغلاق؟
أ) هل ترغب في الاستفادة من منتجاتنا؟
ب) اليوم يمكنني أن أقدم خصمًا بنسبة 30 بالمائة.
ج) ملء استمارة طلب عند إنهاء المحادثة.
د) أرى أننا على نفس الصفحة.

- 5.) Bringing emotions up before a close is called _____.
a) High closing
b) Rollercoaster closing
c) Emotional closing
d) Swing closing

5.) إثارة المشاعر قبل الإغلاق يسمى _____.
أ) إغلاق عالية
ب) إغلاق قطار الملاهي
ج) الختام العاطفي
د) إغلاق التراجع



- 6.) What is not an example of reassurance?
a) Promises
b) Money back guarantee
c) Case Studies
d) Reviews

6.) ما هو ليس مثالاً للطمأنينة؟
أ) وعود
ب) ضمان استعادة الاموال
ج) دراسات الحالة
د) المراجعات

- 7.) When do you ask the closing question?
a) Throughout the process
b) Every hour
c) After addressing all concerns
d) After your presentation

7.) متى تسأل السؤال الختامي؟
أ) طوال العملية
ب) كل ساعة
ج) بعد معالجة جميع المخاوف
د) بعد العرض التقديمي

- 8.) Why should you stay positive?

8.) لماذا يجب أن تظل إيجابيًا؟

- a) To stay focused
- b) To stay calm
- c) To close the sale
- d) To set the tone

- أ) لتظل مركزة
- ب) التزام الهدوء
- ج) إغلاق البيع
- د) لضبط النغمة

9.) Once you overcome the sales objections, you should be able to _____.

- a) Get some rest
- b) Seal the deal
- c) Close the sale
- d) B and C

9.) بمجرد التغلب على اعتراضات المبيعات ، يجب أن تكون قادرًا على _____.

- أ) احصل على قسط من الراحة
- ب) عقد الصفقة
- ج) إغلاق البيع
- د) ب و ج

10.) Every conversation with a prospect is a chance to _____.

- a) Gain respect
- b) Remain calm
- c) Close the sale
- d) To set the tone

10.) كل محادثة مع عميل محتمل هي فرصة لـ _____.

- أ) اكتساب الاحترام
- ب) حافظ على هدوئك
- ج) إغلاق البيع
- د) لضبط النغمة