

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى

- 1) Which is not an assertive trait? (1) أي من الآتية ليست سمة حازمة؟
a) Manipulative (أ) التلاعب
b) Calmness (ب) الهدوء
c) Enthusiasm (ج) حماس
d) Positivity (د) الايجابية
- 2) Most customers purchase from sales people who are: (2) معظم العملاء شراء من الناس المبيعات الذين هم:
a) Aggressive (أ) عدواني
b) Intimidating (ب) تخويف
c) Overbearing (ج) متعجرف
d) Assertive (د) حزما
- 3) What is emotional intelligence? (3) ما هو الذكاء العاطفي؟
a) Your intelligence, as in IQ (أ) ذكائك، كما هو الحال في IQ
b) How well you identify and control emotions (ب) كيف يمكنك تحديد والسيطرة على العواطف
c) How well you score on emotional stability tests (ج) مدى نجاحك في تسجيل نقاط في اختبارات الاستقرار العاطفي
d) An analytic market, used to recruit (د) سوق تحليلي، يستخدم للتجنيد
- 4) Which is not a trait of someone who has a high emotional intelligence? (4) وهي ليست سمة من سمات شخص لديه ذكاء عاطفي عالية؟
a) Empathy (أ) التعاطف
b) Calmness (ب) الهدوء
c) حل المشاكل (ج)
d) مزاج ساخن (د)

- c) Problem solver
- d) Hot temper

5) Customers value sales people that _____.

- a) Close the sale quickly
- b) Only visit when called
- c) Solve their problems
- d) Give them discounts

5) يقدر العملاء مبيعات الأشخاص الذين _____

- (أ) إغلاق البيع بسرعة
- (ب) زيارة فقط عند استدعائه
- (ج) حل مشاكلهم
- (د) يعطيهم خصومات

6) Sales are essentially _____ for the customer.

- a) Problem solving
- b) A waste of time
- c) Money losses
- d) Cause of problems

6) المبيعات هي أساسا _____ للعميل.

- (أ) حل المشاكل
- (ب) مضيعة للوقت
- (ج) خسائر مالية
- (د) سبب المشاكل



7) After you present the data, the customer wants the product; the _____ is the next step.

- a) Money transaction
- b) Close
- c) The sales pitch
- d) Research

7) بعد تقديم البيانات، العميل يريد المنتج؛ و _____ هي الخطوة التالية.

- (أ) المعاملات المالية
- (ب) غلق
- (ج) الملعب المبيعات
- (د) بحث

8) Which technique is not used to close the deal?

8) ما هي التقنية التي لا تستخدم لإغلاق الصفقة؟

- (أ) المسلم به
- (ب) مكافأة للشراء

- a) Assumptive
- b) Bonus to purchase
- c) Threats
- d) Calendar deadline

(ج) التهديدات
(د) الموعد النهائي للتقويم

9) We usually end up avoiding the _____ salesperson.

- a) Pretentious
- b) Pretty
- c) Pushy
- d) Personable

(9) عادة ما ينتهي بنا المطاف بتجنب مندوب المبيعات _____.

(أ) المدعي
(ب) الجميل
(ج) التغطرس
(د) حسن المظهر

10) There is a fine line between being assertive and _____.

- a) Closing the sale
- b) Being aggressive
- c) Being emotional
- d) Being a good salesperson

(أ) إقفال عملية البيع
(ب) أن تكون عدوانيًا
(ج) أن تكون عاطفيًا
(د) أن تكون مندوب مبيعات جيد

Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية

- 1) How is primary research conducted on customers?
- أ) باحثون من طرف ثالث
ب) كمرحلة ثانية من مشروع منظم
ج) من خلال المشاريع البحثية الممولة
د) مع العميل نفسه
- 2) Which is not a reason to perform research on your customers?
- أ) تعلم اتجاهات الصناعة
ب) تعرف على مخاوف العملاء
ج) توفير المال عن طريق توفير الوقت
د) تعلم احتياجات العملاء
- 3) Customer value is defined as:
- أ) الفوائد للعميل ، أقل من التكلفة للعميل
ب) فوائد وجود عميل ، أقل تكلفة الحصول على هذا العميل
ج) القدرات المالية للعميل
د) تكلفة الاحتفاظ بالعميل
- 1) كيف يتم إجراء البحوث الأولية على العملاء؟
- أ) باحثون من طرف ثالث
ب) كمرحلة ثانية من مشروع منظم
ج) من خلال المشاريع البحثية الممولة
د) مع العميل نفسه
- 2) وهو ليس سببا لإجراء البحوث على الزبائن؟
- أ) تعلم اتجاهات الصناعة
ب) تعرف على مخاوف العملاء
ج) توفير المال عن طريق توفير الوقت
د) تعلم احتياجات العملاء
- 3) يتم تعريف قيمة العميل على النحو:
- أ) الفوائد للعميل ، أقل من التكلفة للعميل
ب) فوائد وجود عميل ، أقل تكلفة الحصول على هذا العميل
ج) القدرات المالية للعميل
د) تكلفة الاحتفاظ بالعميل

- c) The financial abilities of the customer
- d) The cost of retaining a customer

4) How can you determine your customer's values?

- a) Do a background search
- b) Hire a private investigator
- c) Do a credit check
- d) Ask the client

4) كيف يمكنك تحديد قيم العميل؟

- (أ) إجراء بحث في الخلفية
- (ب) توظيف محقق خاص
- (ج) إجراء فحص ائتماني
- (د) اسأل العميل

5) How do you know your customer's needs?

- a) Ask the client
- b) Know your product well
- c) Know your customer well
- d) All of the above

5) كيف تعرف احتياجات عملائك؟

- (أ) اسأل العميل
- (ب) تعرف على منتجك جيدا
- (ج) تعرف على عميلك جيدا
- (د) كل ما سبق



6) Knowing your customer's needs is _____.

- a) A trait you should strive for
- b) Expensive
- c) Takes too much valuable time
- d) Not needed in this day and age

6) معرفة احتياجات العميل الخاص بك هو _____

- (أ) سمة يجب أن تسعى من أجلها
- (ب) تكاليف المال
- (ج) يستغرق الكثير من الوقت الثمين
- (د) لا حاجة في هذا اليوم وهذا العصر

7) How can you anticipate a client's upcoming needs?

- a) Guess
- b) Call before the client's big event

7) كيف يمكنك توقع احتياجات العميل القادمة؟

- (أ) خمن
- (ب) اتصل قبل الحدث الكبير للعميل
- (ج) اسأل منافسيك
- (د) قراءة مقالات الصحف المحلية عن العميل

- c) Ask your competitors
- d) Read the local newspaper articles on the client

8) Anticipating the client's needs is a trait _____ by customers. (8) توقع احتياجات العميل هو سمة _____ من قبل العملاء.

- a) Hated
- b) Unheard of
- c) Paid extra for in the past
- d) Appreciated

- (أ) مكروه
- (ب) لم يسمع به أحد
- (ج) دفعت اضافية ل في الماضي
- (د) تقدير

9) _____ expect you to be knowledgeable in several areas. (9) يتوقع منك أن تكون على دراية بالعديد من المجالات.

- a) Employers
- b) Coworkers
- c) Salespeople
- d) Customers

- (أ) أصحاب الأعمال
- (ب) زملاء العمل
- (ج) مندوبي المبيعات
- (د) العملاء

10) _____, many times, is reflected in the research performed by the sales person. (10) _____ ينعكس في كثير من الأحيان في البحث الذي أجراه مندوب المبيعات.

- a) Customer satisfaction
- b) Sales made
- c) Money made
- d) None of the above

- (أ) رضا العملاء
- (ب) المبيعات المقدمة
- (ج) كسب المال
- (د) لا شيء مما سبق

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة

- 1) What should you know about your product?
- أ) كل شيء من الحمل إلى الوقت الحاضر
ب) السعر والوزن وأوقات الشحن
ج) ثمن
د) أوقات الشحن
- a) Everything from conception to present
b) Price, weight, shipping times
c) Price
d) Shipping times
- 2) Besides your product, what else should you know before you start to sell?
- أ) الأميال التي قطعتها
ب) منتج المسابقة
ج) مقدار الأموال التي أنفقت في إنتاج المنتج
د) الشركة التي توظفك
- a) The miles you traveled
b) The competition's product
c) The amount of money spent producing the product
d) The company that employs you

3) What will influence a customer's decision to purchase?

- a) Color of the sales person's attire
- b) Training time the sales person has received
- c) Sales person's knowledge of the company
- d) None of the above

3) ما الذي سيؤثر على قرار العميل بالشراء؟

- أ) لون ملابس مندوب المبيعات
- ب) وقت التدريب الذي تلقاه مندوب المبيعات
- ج) معرفة مندوب المبيعات بالشركة
- د) لا شيء مما سبق



4) What is not a fact to know and use to sell your company to a customer?

- a) Years in existence
- b) Number of recalls
- c) Positive reviews
- d) Charitable work in the community

4) ما هي ليست حقيقة أن تعرف واستخدامها لبيع شركتك لعميل؟

- أ) سنوات في الوجود
- ب) عدد عمليات الاستدعاء
- ج) مراجعات إيجابية
- د) العمل الخيري في المجتمع

5) How can you become more enthusiastic?

- a) Coffee
- b) Knowledge
- c) Genetics
- d) You can't be more enthusiastic

5) كيف يمكنك أن تكون أكثر حماسا؟

- أ) قهوة
- ب) عهد
- ج) علم الوراثة
- د) لا يمكنك أن تكون أكثر حماسا

6) Why should sales people be enthusiastic?

- a) Increase sales
- b) Blow off steam
- c) Make friends
- d) Increase karma

6) لماذا يجب أن يكون الناس المبيعات متحمسين؟

- أ) زيادة المبيعات
- ب) تفجير البخار
- ج) تكوين صداقات
- د) زيادة الكرامة

7) Good sales people align their product with the customer's _____.

- a) Budget
- b) Expectations
- c) Future needs
- d) Values

7) مبيعات جيدة الناس محاذاة منتجاتها مع العميل _____

- أ) ميزانية
- ب) توقعات
- ج) الاحتياجات المستقبلية
- د) القيم



8) Which of the following items is not an example of aligning the product with the customer's values?

- a) Guaranteed product
- b) Limited customer service hours
- c) #1 rating in the market
- d) Payment plans

8) أي من العناصر التالية ليس مثالا على محاذاة المنتج مع قيم العميل؟

- أ) منتج مضمون
- ب) ساعات محدودة لخدمة العملاء
- ج) تصنيف رقم 1 في السوق
- د) خطط الدفع

9) Before you can sell your product/service,

9) قبل أن تتمكن من بيع منتجك / خدمتك ، قم ببيع _____

essentially sell your ____.

- a) Product
- b) Soul
- c) Self
- d) Company

بشكل أساسي.

- (أ) منتج
- (ب) الروح
- (ج) الذات
- (د) الشركة

10) Good sales people aren't enthusiastic because of the sale; they make the sale because of their ____.

- a) Boss
- b) Competitor
- c) Enthusiasm
- d) Pitch

10) لا يشعر موظفو المبيعات الجيدون بالحماس بسبب البيع ؛ يل
يقومو بعملية البيع بسبب ____.

- (أ) الرئيس
- (ب) المنافس
- (ج) حماسهم
- (د) العرض التقديمي



Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة

1) Why is it important to "sift" your leads?

- a) It makes more sales calls
- b) It gets you home earlier
- c) It saves time and money

1) لماذا من المهم "غربلة" خيوطك؟

- (أ) فإنه يجعل المزيد من المكالمات المبيعات
- (ب) إنه يوصلك للمنزل مبكرا
- (ج) يوفر الوقت والمال
- (د) وهو مطلوب بموجب القانون

d) It is required by law

2) Which option is not criteria for "sifting"?

- a) If the client is able to purchase
- b) If the client is a man
- c) If the client is interested
- d) If the client is financially able

(2) ما هو الخيار الذي لا يعتبر معيارا لـ "التدقيق"؟

- أ) إذا كان العميل قادرا على الشراء
- ب) إذا كان العميل رجل
- ج) إذا كان العميل مهتما
- د) إذا كان العميل قادرا ماليا

3) Which is not a cost to pursuing a lead?

- a) Time
- b) Stress
- c) Cost per mile
- d) Added sales

(3) ما هي ليست تكلفة السعي وراء الريادة؟

- أ) الوقت
- ب) ضغط
- ج) تكلفة الميل الواحد
- د) المبيعات المضافة



4) You want to spend more time on:

- a) The bigger sale potential
- b) The "for sure" sale
- c) The client with interest and means
- d) All of the above

(4) تريد قضاء المزيد من الوقت على:

- أ) إمكانية البيع الأكبر
- ب) بيع "بالتأكيد"
- ج) العميل مع الفائدة والوسائل
- د) كل ما سبق

5) Which statement is true of your lead list?

- a) The longer the better
- b) The shorter the better
- c) Prioritize often
- d) Keep the contacts that cannot afford

(5) ما هو البيان الذي ينطبق على قائمة الريادة الخاصة بك؟

- أ) كلما طالت المدة كلما كان ذلك أفضل
- ب) كلما كان أقصر كلما كان ذلك أفضل
- ج) تحديد الأولويات في كثير من الأحيان
- د) الاحتفاظ بجهات الاتصال التي لا تستطيع تحمل تكاليف

your services

خدماتك

- 6) Which lead should be let go? (6) أي ريادة يجب أن يترك؟
a) Bankruptcy (أ) إفلاس
b) Sent an email asking for pricing (ب) أرسلت رسالة بريد إلكتروني تطلب التسعير
c) Left name at a vendor booth (ج) الاسم الأيسر في كشك البائع
d) Listed on a list of competitor clients (د) المدرجة في قائمة العملاء المنافسين
- 7) What is the benefit of focusing on the positive leads? (7) ما هي الفائدة من التركيز على الخيوط الإيجابية؟
a) Lower sales results (أ) انخفاض نتائج المبيعات
b) You are not wasting your valuable time (ب) أنت لا تضيع وقتك الثمين
c) Fewer relationships (ج) علاقات أقل
d) Less travel (د) سفر أقل
- 8) Which lead would be a positive lead? (8) أي ريادة سيكون تقدماً إيجابياً؟
a) A cold call out of state (أ) دعوة باردة خارج الولاية
b) A client filing bankruptcy (ب) عميل يقدم إفلاسه
c) Yourself (ج) نفسك
d) A client that stopped by a vendor show (د) عميل توقف عند عرض مورد
- 9) To truly be a qualified sales lead, the customer must have a need for your _____ (9) لكي تكون حقاً قائد مبيعات مؤهلاً ، يجب أن يكون العميل بحاجة إلى _____ الخاص بك

- a) Product
- b) Personal information
- c) Time
- d) All of the above

- (أ) المنتج
- (ب) المعلومات الشخصية
- (ج) الوقت
- (د) كل ما ورد اعلاه

10) Qualifies of a potential client:

- a) The product is appropriate for that customer's needs
- b) The person is interested in making the purchase
- c) The person is qualified to make the purchase
- d) All of the above

(10) مؤهلات العميل المحتمل:

- (أ) المنتج مناسب لاحتياجات ذلك العميل
- (ب) أن يكون الشخص مهتمًا بالشراء
- (ج) الشخص مؤهل لإجراء عملية الشراء
- (د) كل ما ورد اعلاه

1) Why is expertise in your field important?

- a) Better schedule
- b) Better sales
- c) Better likeability
- d) Better sales leads

1) لماذا الخبرة في مجال عملك مهمة؟

- (أ) جدول زمني أفضل
- (ب) مبيعات أفضل
- (ج) أفضل قابلية للتحب
- (د) عملاء متوقعون أفضل للمبيعات

2) Which is not a technique to gaining expertise?

- a) Continued learning in the field
- b) Mentors
- c) Expensive certifications
- d) Setting goals for improvement

2) وهي ليست تقنية لاكتساب الخبرة؟

- (أ) مواصلة التعلم في الميدان
- (ب) الموجهين
- (ج) شهادات باهظة الثمن
- (د) تحديد أهداف للتحسين

3) Why is knowing your competitor important?

- a) So that you can avoid selling the same products
- b) So that you can avoid calling on the same customers
- c) So that you can have different marketing strategies
- d) So that you can capitalize on their weaknesses

3) لماذا معرفة منافسك مهمة؟

- (أ) بحيث يمكنك تجنب بيع نفس المنتجات
- (ب) بحيث يمكنك تجنب الاتصال بنفس العملاء
- (ج) بحيث يمكنك الحصول على استراتيجيات تسويق مختلفة
- (د) حتى تتمكن من الاستفادة من نقاط ضعفهم

- 4) Which of the following tools is not used to "know your competition"?
- a) Google Alerts
 - b) Social media
 - c) SWOT analysis
 - d) Online purchases

- 4) أي من الأدوات التالية لا يستخدم "لمعرفة منافسك"؟
- (أ) تنبيهات جوجل
 - (ب) وسائل التواصل الاجتماعي
 - (ج) تحليل SWOT
 - (د) المشتريات عبر الإنترنت

- 5) Why is continuing your education important?
- a) The world is always changing
 - b) It will get you a better job
 - c) It will keep you busy
 - d) It is a requirement

- 5) لماذا مواصلة تعليمك مهمة؟
- (أ) العالم يتغير دائما
 - (ب) سوف تحصل على وظيفة أفضل
 - (ج) وسوف تبقى لكم مشغول
 - (د) إنه مطلب

- 6) Which is not a recommended way of continuing your education?
- a) Workshops
 - b) Online trade websites
 - c) Communication with research and development
 - d) Twitter

- 6) ما هي الطريقة غير الموصى بها لمواصلة تعليمك؟
- (أ) ورش
 - (ب) مواقع التجارة عبر الإنترنت
 - (ج) التواصل مع البحث والتطوير
 - (د) التغريد

- 7) How can you gain authority?
- a) You can't, it's genetic
 - b) 5 years of service
 - c) Educate yourself in the industry and the product
 - d) Send more emails

- 7) كيف يمكنك الحصول على السلطة؟
- (أ) لا يمكنك، إنه وراثي
 - (ب) 5 سنوات من الخدمة
 - (ج) تثقيف نفسك في هذه الصناعة والمنتج
 - (د) إرسال المزيد من رسائل البريد الإلكتروني

- 8) What is not a way to show your authority with the customer?
- a) Know the different options of the item you are selling
 - b) Know that your competitor doesn't have the same product
 - c) Give the client options to choose from
 - d) Authorize a purchase without the client's knowledge

- 8) ما هي ليست طريقة لإظهار سلطتك مع العميل؟
- أ) تعرف على الخيارات المختلفة للعنصر الذي تبيعه
 - ب) اعرف أن منافسك لا يملك نفس المنتج
 - ج) إعطاء خيارات العميل للاختيار من بينها
 - د) تفويض عملية شراء دون علم العميل

- 9) Sales persons that have no idea what they are selling do not have great _____ records.
- a) Classical
 - b) Respectful
 - c) Sales
 - d) Rock and roll

- 9) موظفي المبيعات الذين ليس لديهم فكرة عما يبيعونه, ليس لديهم سجلات _____ رائعة.
- أ) كلاسيكية
 - ب) محترمة
 - ج) المبيعات
 - د) موسيقى الروك أند رول

- 10) _____ in your field can be acquired at any age.
- a) Expertise
 - b) Sales
 - c) Customers
 - d) Sales representatives

- 10) _____ في مجال عملك يمكن الحصول عليها في أي عمر.
- أ) الخبرة
 - ب) المبيعات
 - ج) العملاء
 - د) مندوبي المبيعات

Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة

- 1) _____ are considered evidence of a good product to the customer. _____ تعتبر دليلا على وجود منتج جيد للعميل.
- a) Sales projections (أ) توقعات المبيعات
b) Sales receipts (ب) إيصالات المبيعات
c) TV commercials (ج) الإعلانات التلفزيونية
d) Testimonials (د) شهادات
- 2) Using testimonials during a sales pitch will build _____ with the customer? استخدام شهادات خلال الملعب المبيعات بناء مع العميل؟
- a) Aggravation (أ) تفاقم
b) Mistrust (ب) انعدام الثقة
c) Trust (ج) ثقة
d) Impatience (د) نفاد الصبر
- 3) Being transparent is a trait that sales people _____. أن تكون واضحا هي سمة اشخاص المبيعات؟

- a) Should avoid
- b) Should strive to possess
- c) Should not show to customers
- d) Should not show to team members

- (أ) يجب تجنب
- (ب) يجب أن نسعى جاهدين لامتلاك
- (ج) يجب ألا تظهر للعملاء
- (د) يجب عدم إظهار أعضاء الفريق

4) Transparency in a sales rep is a _____ trait.

- a) Costly
- b) Negative
- c) Positive
- d) Ridiculous

4) الشفافية في مندوب المبيعات هي سمة _____

- (أ) غالي
- (ب) سالب
- (ج) موجب
- (د) مضحك

- 5) Genuine sales people are:
- a) Valued by customers
 - b) Not effective
 - c) Cost the company money
 - d) Born being genuine



5) حقيقة مندوبي المبيعات هي :

- (أ) القيمة من قبل العملاء
- (ب) غير فعال
- (ج) كلف الشركة المال
- (د) ولد كونه حقيقيا

6) How does one become genuine?

- a) It is genetic
- b) Practicing secrecy
- c) Being dishonest
- d) Practicing genuine traits

6) كيف يمكن للمرء أن يصبح حقيقيا؟

- (أ) إنه وراثي
- (ب) ممارسة السرية
- (ج) أن تكون غير شريف
- (د) ممارسة الصفات الحقيقية

7) What action will help you see the sale from the customer's point of view?

- a) Perform a Google search on the

7) ما الإجراء الذي سيساعدك على رؤية البيع من وجهة نظر العميل؟

- (أ) إجراء بحث Google على المنتج
- (ب) تحديد أولويات قائمة العملاء المتوقعين

product

- b) Prioritize your leads list
- c) Be self-confident when speaking
- d) Ask questions and listen to their response

- ج) كن واثقا من نفسك عند التحدث
- د) طرح الأسئلة والاستماع إلى ردهم

8) Why should you see the customer's point of view?

- a) It makes them feel important
- b) It will help you better understand their needs
- c) It will make you feel important
- d) It will improve your listening skills

8) لماذا يجب أن ترى وجهة نظر العميل؟

- أ) يجعلهم يشعرون بالأهمية
- ب) وسوف تساعدك على فهم أفضل لاحتياجاتهم
- ج) سيجعلك تشعر بالأهمية
- د) وسوف يحسن مهارات الاستماع الخاصة بك



9) Customers buy from the people they ____.

- a) Believe
- b) They think are smart
- c) They trust
- d) They know are business-focused

9) يشتري العملاء من الأشخاص ____.

- أ) يؤمن
- ب) يعتقدون أنهم أذكاء
- ج) يثقون
- د) يعرفون أنهم يركزون على الأعمال التجارية

10) To build trust, the customer must know that you have ____ for them.

- a) Empathy
- b) Respect
- c) Fondness

10) لبناء الثقة ، يجب أن يعلم العميل أن لديك ____ بالنسبة

لهم.

- أ) التعاطف
- ب) الاحترام
- ج) الولاء
- د) لا شيء مما سبق

d) None of the above



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة

1) Which is not a way to actively listen?

- a) Face the speaker
- b) Take notes quickly
- c) Do not interrupt
- d) Focus on the speaker

1) وهي ليست طريقة للاستماع بنشاط؟

- أ) مواجهة السماع
- ب) تدوين الملاحظات بسرعة
- ج) لا تقاطع
- د) التركيز على المتحدث

2) Why is it good to actively listen to your client?

- a) It will speed up the appointment

2) لماذا من الجيد الاستماع بنشاط إلى عميلك؟

- أ) سوف يسرع الموعد
- ب) لن تضطر للإجابة على الأسئلة

- b) You won't have to answer questions
c) You can check your emails at the same time
d) Your customer will know that you appreciate their time and business
- ج) يمكنك التحقق من رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك في نفس الوقت
د) سيعرف عميلك أنك تقدر وقته وأعماله
- 3) Why should you communicate often with your clients?
a) Your boss said so
b) You want to get free food from them
c) You want the customer to know you are thinking about them
d) You want the frequent flyer miles
- 3) لماذا يجب عليك التواصل في كثير من الأحيان مع عملائك؟
أ) رئيسك قال ذلك
ب) تريد الحصول على طعام مجاني منهم
ج) تريد أن يعرف العميل أنك تفكر بهم
د) تريد أميال المسافر الدائم
- 4) How can you communicate often with your customers?
a) Email your newsletter along with coupons
b) Have your assistant send them an e-mail
c) E-mail them a survey
d) None of the above
- 4) كيف يمكنك التواصل في كثير من الأحيان مع عملائك؟
أ) أرسل رسالتك الإخبارية عبر البريد الإلكتروني مع كوبونات
ب) هل لديك مساعد إرسال بريد إلكتروني لهم
ج) البريد الإلكتروني لهم مسح
د) لا شيء مما سبق
- 5) What is an acceptable reward for a customer?
a) \$1,000 cash
b) Swag or small gift
c) A new car
- 5) ما هي المكافأة المقبولة للعميل؟
أ) 1000 دولار نقدا
ب) غنيمة أو هدية صغيرة
ج) سيارة جديدة
د) لا ينصح الهدايا

d) Gifts are not recommended

6) A _____ will show your customer that you appreciate them.

- a) Few extra sales calls
- b) Few less sales calls
- c) Reward
- d) New product

(6) A _____ سوف تظهر للعميل الخاص بك أن نقدر لهم.

- أ) عدد قليل من مكالمات المبيعات الإضافية
- ب) عدد قليل من المكالمات أقل المبيعات
- ج) ثواب
- د) منتج جديد

7) Building new relationships will lead to possible _____.

- a) Termination
- b) New sales
- c) Overtime hours
- d) Extra desk work

(7) بناء علاقات جديدة سيؤدي إلى _____ ممكن.

- أ) انتهاء
- ب) مبيعات جديدة
- ج) ساعات العمل الإضافي
- د) عمل مكتبي إضافي



8) When is it recommended to build a new relationship with a customer?

- a) Two months after meeting
- b) A year after meeting
- c) When the customer makes ten purchases
- d) Immediately

(8) متى يوصى ببناء علاقة جديدة مع عميل؟

- أ) بعد شهرين من الاجتماع
- ب) بعد عام من الاجتماع
- ج) عندما يقوم العميل بإجراء عشر عمليات شراء
- د) فوراً

9) _____ is a skill that almost everyone

(9) _____ هي مهارة يحتاج كل شخص تقريباً

needs to develop, and is definitely appreciated by all.

- a) Emotional intelligence
- b) Active listening
- c) Selling
- d) Reviewing data

إلى تطويرها ، و يقدرها الجميع بالتأكيد.

- (أ) الذكاء العاطفي
- (ب) الاستماع الفعال
- (ج) البيع
- (د) مراجعة البيانات

10) Which of the following are good ways to communicate with customers?

- a) Phone call
- b) Email
- c) Unscheduled visits
- d) All of the above

10) أي مما يلي يعد طرقًا جيدة للتواصل مع العملاء؟

- (أ) مكالمات هاتفية
- (ب) البريد الإلكتروني
- (ج) الزيارات غير المجدولة
- (د) كل ما ورد أعلاه

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة

- 1) Why is it bad to sound scripted?
 - a) You sound fake and not genuine
 - b) It's hard to remember all the script
 - c) It is time consuming
 - d) It takes years of practice

(1) لماذا هو سيء أن يبدو مكتوباً؟
 - (أ) كنت سليمة وهمية وغير حقيقية
 - (ب) من الصعب تذكر كل النص
 - (ج) إنه مضيعة للوقت
 - (د) يستغرق سنوات من الممارسة
- 2) What is not a way to sound *unscripted*?
 - a) Being prepared for questions from the client
 - b) Making it conversational
 - c) Start with "How are you today?"
 - d) Ask the client questions

(2) ما هي ليست طريقة لتبدو غير مكتوبة؟
 - (أ) يجري إعدادها لأسئلة من العميل
 - (ب) جعله المحادثة
 - (ج) ابدأ بـ "كيف أنت اليوم؟"
 - (د) طرح الأسئلة على العميل
- 3) When can you use humor during the sale?
 - a) Never
 - b) Anytime it is appropriate
 - c) Only in the thank you/reward phase
 - d) Only in the follow up

(3) متى يمكنك استخدام الفكاهة أثناء البيع؟
 - (أ) أبداً
 - (ب) في أي وقت يكون مناسباً
 - (ج) فقط في مرحلة الشكر / المكافأة
 - (د) فقط في المتابعة
- 4) Which is important when using humor?
 - a) Appropriate material
 - b) Unscripted delivery
 - c) Doesn't overshadow the product

(4) ما هو المهم عند استخدام الفكاهة؟
 - (أ) المواد المناسبة
 - (ب) تسليم غير مكتوب
 - (ج) لا تغطي على المنتج
 - (د) كل ما سبق

d) All of the above

5) What is not a way of being yourself?

- a) Be honest
- b) Let your personality shine
- c) Be candid
- d) Try to act like your mentor

5) ما هي ليست طريقة أن تكون نفسك؟

- (أ) كن صادقاً
- (ب) تصرف مثل شخصيتك أنت
- (ج) كن صريحاً
- (د) حاول أن تتصرف مثل معلمك

6) Why should you be yourself?

- a) It shows that you are honest
- b) It shows that you are genuine
- c) It builds a relationship with the client
- d) All of the above

6) لماذا يجب أن تكون على طبيعتك؟

- (أ) هذا يظهر أنك صادق
- (ب) هذا يدل على أنك حقيقية
- (ج) فإنه يبني علاقة مع العميل
- (د) كل ما سبق

7) You should thank and _____ your customers?

- a) Call on again
- b) You're welcome
- c) Reward
- d) Payoff

7) يجب أن تشكر و _____ بالزبائن؟

- (أ) الاتصال مرة أخرى
- (ب) عفواً
- (ج) ثواب
- (د) مكافاه

8) Saying thank you _____.

- a) Shows the customer that you appreciate them
- b) Shows the monetary value of the sale

8) قول شكراً _____

- (أ) يظهر للعميل أنك تقدره/ تقدره
- (ب) إظهار القيمة النقدية للبيع
- (ج) إظهار العميل الذي تمتلكه شركتك
- (د) يقول أنك متفوقة على عملائك

- c) Shows the customer your company has finances
- d) Says that you are superior to your customers

9) Having good _____ skills in sales is a priority.

- a) Emotional
- b) Driving
- c) Communication
- d) Cooking

9) امتلاك مهارات _____ جيدة في المبيعات يعتبر أولوية.
(أ) عاطفية
(ب) قيادية
(ج) الاتصالات
(د) الطبخ

10) How can you improve your communication skills?

- a) Research
- b) Practice
- c) A and B
- d) None of the above



10) كيف يمكنك تحسين مهارات الاتصال لديك؟
(أ) البحث
(ب) الممارسة
(ج) أ و ب
(د) لا شيء مما سبق

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة

1) Which statement is true?

- a) Only closing sales is valued work
- b) You should value your successful tasks only
- c) Failures should be ignored
- d) You should value all your work, successful or not

1) أي بيان صحيح؟

- (أ) يتم تقييم المبيعات الختامية فقط
- (ب) يجب أن تقدر المهام الناجحة فقط
- (ج) يجب تجاهل حالات الفشل
- (د) يجب أن تقدر كل عملك، ناجحة أم لا

2) Who should value your work?

- a) The customer
- b) The competition
- c) Your co-worker
- d) You

2) من الذي يجب أن يقدر عملك؟

- (أ) العميل
- (ب) المنافسة
- (ج) زميلك في العمل
- (د) أنت

3) Who should you reward to motivate into action?

- a) The boss

3) من الذي يجب أن تكافئه لتحفيزه على العمل؟

- (أ) الرئيس
- (ب) أنت

- b) Yourself
- c) The product designers
- d) Your competition

(ج) مصممي المنتجات
(د) منافسيك

4) Which is not an example of rewarding yourself for motivation?

- a) Ordering pizza before finishing the project
- b) Getting one last sale before going home
- c) Making one more sales call before going to lunch
- d) Cookies when you get the task completed

4) وهو ليس مثالا على مكافأة نفسك للتحفيز؟

- (أ) طلب البيتزا قبل الانتهاء من المشروع
- (ب) الحصول على بيع أخير قبل العودة إلى المنزل
- (ج) إجراء مكالمات مبيعات أخرى قبل الذهاب إلى الغداء
- (د) ملفات تعريف الارتباط عند إكمال المهمة

5) If you are focusing on your successes, you can't focus on the _____.

- a) Important things
- b) Future plans
- c) Failures
- d) Cold calls

5) إذا كنت تركز على نجاحاتك، لا يمكنك التركيز على _____

- (أ) أشياء مهمة
- (ب) الخطط المستقبلية
- (ج) حالات الفشل
- (د) المكالمات الباردة

- 6) Which is not a way to focus on your successes?
- Not trying cold calls because you have not been successful
 - A list of your closed sales that you can refer
 - Finding ways to improve on less than positive interactions
 - Rewarding yourself

- 6) ما هي ليست طريقة للتركيز على نجاحاتك؟
- عدم محاولة المكالمات الباردة لأنك لم تكن ناجحة
 - قائمة بمبيعاتك المغلقة التي يمكنك الرجوع إليها
 - إيجاد طرق لتحسين التفاعلات الأقل من الإيجابية
 - مكافأة نفسك

- 7) Procrastination is ____.
- Avoiding all failure possibilities
 - A positive trait
 - Egotism
 - Delaying a difficult project



- 7) المماطلة ____
- تجنب جميع احتمالات الفشل
 - سمة إيجابية
 - الانانية
 - تأخير مشروع صعب

- 8) Procrastination can be stopped how?
- Smaller goals
 - Avoidance
 - It can't be stopped
 - You can take vitamins

- 8) المماطلة يمكن وقفها كيف؟
- أهداف أصغر
 - تجنب
 - لا يمكن إيقافه
 - يمكنك تناول الفيتامينات

- 9) Keeping yourself _____ can be a daunting task at times. It can be especially difficult if the task is unpleasant or unknown.

- 9) الحفاظ على نفسك _____ يمكن أن يكون مهمة شاقة في بعض الأحيان. و يمكن أن يكون الأمر صعبًا بشكل خاص إذا كانت المهمة غير سارة أو غير معروفة.
- موجهة نحو الهدف
 - أفضل تعليمًا

- a) Goal oriented
- b) Better educated
- c) Motivated
- d) Emotionally intelligent

(ج) محمس
(د) ذكي عاطفيا

10) You must first begin to _____ yourself by acknowledging the value of the work that you have completed already.

- a) Educated
- b) Motivate
- c) Organize
- d) None of the above

10) يجب عليك أن تبدأ أولاً _____ نفسك بالاعتراف بقيمة العمل الذي أنجزته بالفعل.

- (أ) تثقيف
- (ب) التحفيز
- (ج) التنظيم
- (د) لا شيء مما سبق



Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة

- 1) Which option is not one of the criteria for a SMART goal?
- a) Timely
 - b) Specific
 - c) Thorough
 - d) Achievable

1) ما هو الخيار الي لا يعد أحد معايير هدف SMART؟

- (أ) الوقت المناسب
- (ب) خاص
- (ج) شامل
- (د) قابله

- 2) When should you use the SMART goal technique?
- a) Long term goals
 - b) All goals
 - c) Short-term goals

2) متى يجب استخدام تقنية الهدف SMART؟

- (أ) الأهداف الطويلة الأجل
- (ب) جميع الأهداف
- (ج) الأهداف القصيرة الأجل
- (د) الأهداف المالية

d) Financial goals

- 3) By setting a long-term goal, you are forced to do what?
- a) Spend money
 - b) Be discouraged
 - c) Be wealthy
 - d) Focus

(3) ما الذي يجبرك عليه تحديد هدف طويل الأجل؟

- (أ) إنفاق المال
- (ب) كن محبطا
- (ج) كن ثريا
- (د) ركز

- 4) How long is a long-term goal?
- a) Longer than a year
 - b) A year
 - c) A month
 - d) A week

(4) كم من الوقت هو هدف طويل الأجل؟

- (أ) أكثر من سنة
- (ب) سنة
- (ج) شهر
- (د) أسبوع



- 5) How long is a short-term goal?
- a) It doesn't have an end date
 - b) A year or less
 - c) Two years
 - d) Thirteen months

(5) كم من الوقت هو هدف قصير الأجل؟

- (أ) ليس له تاريخ انتهاء
- (ب) سنة أو أقل
- (ج) عامان
- (د) ثلاثة عشر شهرا

- 6) Short term goals are _____ to achieve.
- a) Harder
 - b) Impossible
 - c) Never
 - d) Easier

(6) الأهداف قصيرة الأجل هي _____

- (أ) أصعب
- (ب) مستحيل
- (ج) أبدا
- (د) أسهل

7) Tracking your goals is _____.

- a) Necessary
- b) Not necessary
- c) Detrimental
- d) Pointless

(7) تتبع أهدافك هو _____

- (أ) ضروري
- (ب) غير ضروري
- (ج) ضاره
- (د) بدون جدوى

8) Modifying your goals is_____.

- a) Not recommended
- b) Not performed by you
- c) Rare
- d) Recommended when necessary

(8) تطوير أهدافك _____

- (أ) غير مستحسن
- (ب) لم تؤدها
- (ج) نادر
- (د) يوصى به عند الضرورة

9) Setting ____ is critical to your performance. _____

- a) Pay scale
- b) Sales report
- c) Goals
- d) Paperwork

- (أ) مقياس الأجور
- (ب) تقرير المبيعات
- (ج) الأهداف
- (د) الأعمال الورقية

10) Goals are:

- a) Stupid
- b) Useful
- c) Not applicable
- d) Too difficult

(10) الأهداف كانت _____.

- (أ) غبية
- (ب) مفيدة
- (ج) غير قابلة للتطبيق
- (د) صعبة جدا