

جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا

برنامج الماجستير في إدارة الأعمال (MBA)

بحث بعنوان :

تدريب مناديب المبيعات وأثره على زيادة المبيعات
(دراسة حالة تدريب شركة سيقا للوكلاء وأصحاب المخازن)

إعداد الطالبة: تغريد عيسى سعيد سرور

أشراف الدكتورة: راضية عبدالمنعم

1442هـ - 2021م

المستخلص

تناولت الدراسة تدريب المناديب وأثره على زيادة المبيعات وهدفت الدراسة التعريف بكيفية تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية للعملاء وإظهار مدى تقييم الشركات لأهمية تدريب الوكلاء وأصحاب المخازن .

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لنتبع الظاهرة محل الدراسة وتوصيفها كمياً ونوعاً وأثبت صحة الفرضيات .

توصلت الدراسة لعدد من النتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير الاحتياجات التدريبية وزيادة المبيعات ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب التدريب وزيادة المبيعات .

ختمت الدراسة بعدد من التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة من أهمها ضرورة استخدام أحدث التقنيات الحديثة للتدريب لتزويد مناديب البيع بالمهارات والأساليب المتطورة في العمل . وعلى المؤسسات والشركات النظر لأهمية التدريب وأنشاء قسم خاص لها في الهيكل الإداري وبالإضافة إلى العمل وفق الاشتراطات الصحية المطلوبة يؤدي إلى زيادة الثقة بين عملاء الشركة والجمهور . كما يجب أن يتم اختيار المدربين من ذوي الخبرة العالية.

ABSTRACT

The study dealt with customer training and its impact on increasing sales and it aimed to introduce how to identify and analyze the training needs of customers and to show the extent to which companies evaluate the importance of training agents and bakery owners.

The study followed the descriptive analytical approach to trace the phenomenon under investigation, to describe it in terms of quantity and quality, and to prove the validity of the hypotheses.

The study has reached a number of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between providing the training needs and the increasing of sales, and the existence of a statistically significant relationship between the use of training methods and the increase in sales.

The study concluded with a number of recommendations related to the results, the most important of which is the necessity of using the latest modern technologies to train and provide salesmen with advanced skills and methods of work.

Institutions and companies should consider the importance of training and create a special section for that in the administrative structure, in addition to working according to the required health conditions, leads to increased confidence between the company's customers and the public. Trainers should be selected with high experience.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
2	المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث.
6	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
14	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتدريب
16	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأهداف التدريب.
29	المبحث الثاني: أنواع ومراحل التدريب.
46	الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للمبيعات
48	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأهداف ووظائف المبيعات.
67	المبحث الثاني: التنبؤ بالمبيعات والبيع الشخصي.
82	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
83	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة سيقا.
89	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
104	الخاتمة
105	أولاً: النتائج.
106	ثانياً: التوصيات.
107	قائمة المصادر والمراجع

أولاً: النتائج:

بعد الإجابة على أسئلة الدراسة وعرض بياناتها وتفسيرها واختبار فروضها تمّ التوصل إلى نتائج أولية وثانوية ثمّ تمّ وضع التوصيات المناسبة لها.

أ. النتائج العامة عبارة عن نتائج فرضيات الدراسة: ومن التحليل يمكن استنتاج النتائج التالية :-

1. توجد علاقة وأثر إيجابي بين توفير الاحتياجات التدريبية وزيادة المبيعات.
2. توجد علاقة وأثر إيجابي بين استخدام أساليب التدريب وزيادة المبيعات .
3. توجد علاقة وأثر إيجابي بين وسائل وأدوات وتقنيات التدريب وزيادة المبيعات.
4. استخدام تقنيات حديثة للتدريب مثل (المحاكاة والتدريب الإلكتروني يؤدي الى نتائج افضل في الأداء البيعي.
5. التدريب ساهم في الثقة بالنفس لدى مناديب المبيعات.
6. استمرار التقييم ساعد في قياس و تحسين الأداء
7. التدريب المستمر ساعد على تحقيق الرضى الوظيفي لدى المناديب

ب. النتائج الخاصة:

1. رجل البيع المدرب له القدرة على خفض تكلفة المبيعات.
2. تبادل الخبرات والآراء بين رجال البيع يزيد من جودة الأداء.
3. استخدام الأساليب المتطورة مثل المحاضرات لرجال البيع يساهم في عملية زيادة الإنتاج وخفض التكاليف.
4. التدريب المستمر يساهم في مهارات التواصل بين العملاء و مناديب المبيعات.
5. الشركات التي تعتمد على التدريب الجيد يحقق تقدم في الإدارة مقارنة بغيرها من الشركات.
6. التدريب الجيد يقلل من أخطاء المناديب اثناء عمليات التسويق ويزيد من احترافية الأداء.

ثانياً: التوصيات

خلص الباحث إلى التوصيات الآتية:

1. تصميم برامج تدريبية متخصصة تتناسب مع طبيعة المنتج ومتطلبات السوق.
2. تقييم الأداء بعد التدريب ووضع اليات لقياس أثر التدريب (مثل زيادة نسبة المبيعات - عدد الصفقات - أرضاء العملاء)
3. مراجعة وتحديث البرامج التدريبية بشكل دوري بما يتناسب مع متغيرات السوق واحتياجات العمل.
4. التركيز على التدريب العملي و الميداني لأنه أكثر تأثيراً وإيجابية من التدريب النظري
5. لابد من استخدام أحدث التقنيات الحديثة للتدريب لتزويد رجال البيع بالمهارات والأساليب المتطورة في العمل.
6. على المؤسسات والشركات النظر لأهمية التدريب وإنشاء قسم خاص لها في الهيكل الإداري.
7. تعيين مناديب المبيعات حسب المؤهلات المطلوبة لدى الوظيفة.
8. التحفيز والمكافآت مناديب المبيعات يزيد من تشجيعهم لزيادة الدخل بزيادة المبيعات.
9. الحرص على العمل وفق الاشتراطات الصحية المطلوبة يؤدي إلى زيادة الثقة بين عملاء الشركة والجمهور.
10. من الضروري ان يتم اختيار المدربين القائمين على أمر التدريب من ذوي الخبرة العالية.