

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى:

- 1.) What does DBM stand for?
a) Dominant Buying Motive
b) Definitely Buy More
c) Drastic Buying Motive
d) Dominant Buyer Metrics
- 1) ما هو موقف DBM؟
أ) دافع الشراء السائد
ب) بالتأكيد شراء المزيد
ج) دافع الشراء الجذري
د) مقاييس المشتري المسيطرة
- 2.) The customer decides to buy the lawn mower from you rather than the competition because your product is less expensive. What type of reason does the customer give for buying from you?
a) Emotional
b) Logical
c) Pride of ownership
d) Fear of loss
- 2) يقرر العميل شراء جزاة العشب منك بدلاً من المنافسة لأن منتجك أقل تكلفة. ما نوع السبب الذي يقدمه العميل لسبب شرائه منك؟
أ) عاطفي
ب) منطقي
ج) كبرياء الملكية
د) الخوف من الخسارة
- 3.) What is the gist of the strategy in "Establishing a Call Strategy"?
a) The sales person should continually talk over the customer
b) The sales person should let the customer do *all* of the talking
c) The sales person should talk enough to explain what they are selling, but not so much that they miss opportunities to learn about the customer by simply listening
- 3) ما هو جوهر الإستراتيجية في "إنشاء إستراتيجية اتصال"؟
أ) يجب أن يتحدث مندوب المبيعات باستمرار مع العميل
ب) يجب على مندوب المبيعات السماح للعميل بالقيام بكل الكلام
ج) يجب أن يتحدث مندوب المبيعات بشكل كافٍ لشرح ما يبيعه ، ولكن ليس كثيرًا حتى يفوته فرص التعرف على العميل بمجرد الاستماع إليه
د) يجب أن يتوصل مندوب المبيعات والعميل إلى اتفاق متبادل حول من يجب أن يتحدث كثيرًا

4.) In the example about the army recruiter, the recruiter missed an opportunity to do what?

- a) Empathize with the young man
- b) Encourage the young man to join the Army
- c) Speak to the young man
- d) Control the conversation

(4) في مثال المجند في الجيش أضع المجند فرصة لفعل ماذا؟

- أ) التعاطف مع الشاب
- ب) تشجيع الشاب على الالتحاق بالجيش
- ج) تحدث مع الشاب
- د) التحكم في المحادثة

5.) What does prospecting mean?

- a) To make a sale to a customer
- b) To lose a sale
- c) To evaluate whether or not the individual has the motivation and or means to make a purchase
- d) To evaluate whether or not the individual has the authority to make the purchase

(5) ماذا يعني التنقيب؟

- أ) لإجراء عملية بيع للعميل
- ب) خسارة البيع
- ج) لتقييم ما إذا كان لدى الفرد الدافع و / أو الوسائل لإجراء عملية شراء أم لا
- د) لتقييم ما إذا كان الفرد لديه سلطة الشراء أم لا

6.) What is the best way to respond to a prospective client when you discover they do not have the motivation to close a deal?

- a) Tell them they are wasting your time
- b) Verbally pressure them into closing the deal
- c) Discreetly move on to prospects that are more likely to close the deal
- d) Send a letter pressuring them to close the deal

(6) ما هي أفضل طريقة للرد على العميل المحتمل عندما تكتشف أنه ليس لديه الدافع لإبرام صفقة؟

- أ) أخبره أنه يضيع وقتك
- ب) الضغط عليه لفظيًا لإبرام الصفقة
- ج) انتقل بحذر إلى العملاء المحتملين الذين من المرجح أن يغلقوا الصفقة
- د) إرسال خطاب للضغط عليه لإغلاق الصفقة

- 7.) What does qualifying mean? (7) ماذا يعني التأهيل؟
- a) To lose a sale (أ) خسارة عملية بيع
- b) To evaluate whether or not the individual has the motivation and / or means to make a purchase (ب) لتقييم ما إذا كان لدى الفرد الدافع و / أو الوسائل لإجراء عملية شراء أم لا
- c) To make a sale to a customer (ج) لإجراء عملية بيع للعميل
- d) To evaluate whether or not the individual has the authority to make the purchase (د) لتقييم ما إذا كان الفرد لديه سلطة الشراء أم لا
- 8.) Who should you speak to if you are trying to make a sale to an organization? (8) إلى من يجب أن تتحدث إذا كنت تحاول البيع لمنظمة ما؟
- a) The first person who answers your call (أ) أول شخص يرد على مكالمتك
- b) The CEO (ب) الرئيس التنفيذي
- c) The company's customer service department (ج) قسم خدمة العملاء بالشركة
- d) The person that can make the decision of whether or not to buy (د) الشخص الذي يمكنه اتخاذ قرار الشراء من عدمه.
- 9.) According to the information in this module, constant changes and innovations in the marketplace are sometimes hard to _____ (9) وفقاً للمعلومات الواردة في هذه الوحدة ، يصعب أحياناً _____ التغييرات والابتكارات المستمرة في السوق.
- a) Predict (أ) توقع
- b) Talk about (ب) تحدث عن
- c) Keep up with (ج) مواكبة
- d) None of the above (د) لا شيء مما سبق
- 10.) _____ is the main reason the customer or buyer will select your product over the competition. (10) هو السبب الرئيسي وراء اختيار العميل أو المشتري لمنتجك على المنافسة.
- a) SMART (أ) نكي
- (ب) DBM

- b) DBM
- c) CEO
- d) All of the above

ج) الرئيس التنفيذي
د) كل ما ورد اعلاه



Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية:

1.) Getting beyond the gate keeper" refers to what level of conversation?

- a) Informational
- b) Object language
- c) Meta-language
- d) Non-verbal

(1) "تجاوز حارس البوابة" يشير إلى أي مستوى من المحادثة؟

- أ) معلوماتية
- ب) لغة الكائن
- ج) اللغة الفوقية
- د) غير لفظي

2.) nformational conversation carries what risk?

- a) High
- b) Low
- c) Medium
- d) Medium-high

(2) محادثة إعلامية تحمل مخاطر؟

- أ) عالية
- ب) نفخ
- ج) متوسطة
- د) متوسطة – عالية

3.) When building rapport with a potential customer and inquiring about their preferences, likes and dislikes, what topic is likely the safest to discuss?

- a) Religion
- b) Sexual orientation
- c) Food
- d) Race

(3) عند بناء علاقة مع عميل محتمل والاستفسار عن تفضيلاته وإعجاباته وما يكرهه ، ما هو الموضوع الأكثر أمانًا للمناقشة؟

- أ) دين
- ب) التفضيل الجنسي
- ج) الغذاء
- د) العرق

4.) In order to understand the preferences, likes and dislikes of a customer, the salesperson must do which of the following?

- a) Focus only
- b) Listen only

(4) من أجل فهم تفضيلات العميل وإعجاباته وما يكرهه ، يجب أن يفعل مندوب المبيعات أيًا مما يلي؟

- أ) التركيز فقط
- ب) استمع فقط
- ج) تجاهل العميل
- د) ركز واستمع

- c) Ignore the customer
- d) Focus and listen

5.) Of the following, what does Emotional sharing deal with?

- a) The feelings that the buyer and seller have about the deal
- b) The feelings that the seller has about something unrelated to the deal
- c) The feelings that the buyer has about something unrelated to the deal
- a) The lack of feeling on the part of the buyer and seller

(5) مما يلي ، ما الذي تتناوله المشاركة العاطفية؟

- أ) المشاعر التي يشعر بها البائع والمشتري تجاه الصفقة
- ب) المشاعر التي يشعر بها البائع حول شيء لا علاقة له بالصفقة
- ج) المشاعر التي يشعر بها المشتري حول شيء لا علاقة له بالصفقة
- د) قلة الشعور لدى البائع والمشتري

6.) Listening to what the customer says during emotional sharing will most likely do what for the salesperson?

- a) Give them insight into the best way to address the customer to result in a sale
- b) It cannot change the salesperson's approach, and therefore has no effect
- c) Cause the salesperson to begin talking to the prospect about something completely unrelated to the deal
- d) None of the above

(6) الاستماع إلى ما يقوله العميل أثناء المشاركة العاطفية من المرجح أن يفعل ما ل مندوب المبيعات؟

- أ) أعطه نظرة ثاقبة حول أفضل طريقة لمخاطبة العميل لتحقيق عملية بيع
- ب) لا يمكن أن يغير نهج مندوب المبيعات ، وبالتالي ليس له أي تأثير
- ج) جعل مندوب المبيعات يبدأ في التحدث إلى العميل المحتمل حول شيء لا علاقة له تمامًا بالصفقة
- د) لا شيء مما سبق

7.) Which of the following core values was not mentioned in "Reporting"?

- a) Honesty
- b) Integrity
- c) Responsibility

(7) أي من القيم الأساسية التالية لم يرد ذكرها في "إعداد التقارير"؟

- أ) الصدق
- ب) النزاهة
- ج) المسؤولية
- د) الرحمة

d) Compassion

- 8.) When attempting to converse, it is essential to understand the different types of _____.
- a) People
 - b) Conversations
 - c) Situations
 - d) Organizations

8) عند محاولة التحدث ، من الضروري فهم الأنواع المختلفة من _____.

- أ) الناس
- ب) المحادثات
- ج) المواقف
- د) المنظمات

- 9.) Inquiring about the date or the score of the last football game is an exchange of _____.
- a) Opinions
 - b) Information
 - d) Beliefs
 - e) Values

9) الاستفسار عن تاريخ أو نتيجة آخر مباراة كرة قدم هو تبادل لـ _____.

- أ) الآراء
- ب) المعلومات
- ج) المعتقدات
- د) القيم

- 10.) A skilled sales person can gain much information about the style and preferences of a client by talking about their _____.
- a) Likes
 - b) Dislikes
 - c) A and B
 - d) Neither A nor B

10) يمكن لموظف المبيعات الماهر الحصول على الكثير من المعلومات حول أسلوب العميل وتفضيلاته من خلال التحدث عن _____.

- أ) الإعجابات
- ب) يكره
- ج) أوب
- د) لا أ ولا ب

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة:

1.) What word is the clear invitation to start a conversation?

- a) Hello
- b) Bye
- c) Pardon
- d) No

(1) ما هي الكلمة الواضحة للدعوة لبدء محادثة؟

- أ) مرحباً
- ب) وداعاً
- ج) العفو
- د) لا

2.) When is it appropriate for an associate to set down the phone while talking to a customer in order to get the appropriate person for the customer to speak to?

- a) As soon as the associate realizes he can't help the customer
- b) Once the customer has agreed to be put on hold
- c) As soon as the customer begins talking
- d) Never

(2) متى يكون من المناسب أن يقوم الزميل بإعداد الهاتف أثناء التحدث إلى أحد العملاء من أجل الحصول على الشخص المناسب الذي يمكن للعميل التحدث إليه؟

- أ) بمجرد أن يدرك المساعد أنه لا يمكنه مساعدة العميل
- ب) بمجرد موافقة العميل على التعليق
- ج) بمجرد أن يبدأ العميل في الحديث
- د) أبداً

3.) Communicating ___ is the bridge to developing rapport with a customer.

- a) Love
- b) Disdain
- c) Compassion
- d) Peace

(3) التواصل ___ هو جسر لتطوير العلاقة مع الزبون.

- أ) الحب
- ب) الازدراء
- ج) الرحمة
- د) السلام

4.) When building rapport, how often should the associate use the customer's name?

- a) Never
- b) Seldom

(4) عند بناء علاقة ، كم مرة يجب أن يستخدم الموظف اسم العميل؟

- أ) أبداً
- ب) نادراً
- ج) دائماً

- c) Always
d) Frequently

(د) بشكل متكرر

5.) It is ___ acceptable for an associate to slur his speech when speaking to a customer.

- a) Never
b) Sometimes
c) Usually
d) Always

(5) من المقبول ___ أن يلوم الزميل كلامه عند التحدث إلى العميل.

- (أ) أبداً
(ب) في بعض الأحيان
(ج) عادة
(د) دائماً

6.) Speaking in a monotone voice is best when?

- a) At the beginning of the call
b) Never
c) In the middle of the call
d) At the end of the call

(6) أفضل طريقة للتحدث بصوت رتيب؟

- (أ) في بداية المكالمة
(ب) أبداً
(ج) في منتصف المكالمة
(د) في نهاية المكالمة

7.) Why do businesses, many times, have unsatisfied customers when a complaint arises?

- a) Poor listening on the part of the company
b) Poor listening on the part of the customer
c) Effective listening on the part of the company
d) Effective listening on the part of the customer

(7) لماذا يكون لدى الشركات في كثير من الأحيان عملاء غير راضين عند ظهور شكوى؟

- (أ) ضعف الاستماع من جانب الشركة
(ب) ضعف الاستماع من جانب العميل
(ج) الاستماع الفعال من جانب الشركة
(د) الاستماع الفعال من جانب العميل

8.) Of the following, which is not an example of an effective listening technique?

(8) من التالي ، ما الذي لا يعتبر مثالاً على أسلوب استماع فعال؟

- a) Allowing the speaker to express themselves without interruptions
- b) Quietly talking to co-workers while listening to the customer talk
- c) Using signs of agreement in the conversation without interrupting the flow
- d) Avoiding multi-tasking while the conversation is in progress
- 9.) Every business receives customer complaints over _____.
a) Time
b) The phone
c) The internet
d) All of the above
- 10.) Expressing your ideas with a change of emphasis on key words and avoiding using a monotone, is:
a) Controlling your volume
b) Changing your intonation
c) Enunciating
d) All of the above
- أ) السماح للمتحدث بالتعبير عن نفسه دون انقطاع
ب) التحدث بهدوء مع زملاء العمل أثناء الاستماع إلى حديث العميل
ج) استخدام إشارات الاتفاق في المحادثة دون مقاطعة التدفق
د) تجنب تعدد المهام أثناء المحادثة.
- 9) يتلقى كل عمل شكاوى العملاء على مدى _____.
أ) وقت
ب) الهاتف
ج) الإنترنت
د) كل ما ورد اعلاه
- 10) التعبير عن أفكارك مع تغيير التركيز على الكلمات الرئيسية وتجنب استخدام رتابة ، هو:
أ) التحكم في مستوى الصوت الخاص بك
ب) تغيير نغمة الصوت الخاصة بك
ج) إعلان
د) كل ما ورد اعلاه

Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة:

- 1.) How often can an associate check off items from a self-assessment document?
- 1) كم مرة يمكن للزميل سحب العناصر من وثيقة التقييم الذاتي؟
- a) As often as they like
ب) بعد كل مكالمة فقط
- b) After each call, only
ج) في نهاية اليوم فقط
- c) At the end of the day, only
د) في نهاية الشهر فقط
- d) At the end of the month, only
- 2.) Self-assessments are designed for whom to evaluate the associate?
- 2) التقييمات الذاتية مصممة لمن يتم تقييم المنتسب؟
- a) The associate's manager
أ) مدير الشريك
- b) The associate
ب) الشريك
- c) The customer
ج) الزبون
- d) The associate's peers
د) أقران الشريك
- 3.) When are sales agents generally allowed to make changes to sales scripts?
- 3) متى يُسمح لوكلاء المبيعات عموماً بإجراء تغييرات على نصوص المبيعات؟
- a) As soon as they receive them
أ) بمجرد استلامهم
- b) Never
ب) أبداً
- c) Once they have proven that they have a grasp on effective sales conversation
ج) بمجرد أن يثبتوا أن لديهم فهماً لمحادثات المبيعات الفعالة
- d) After they have been with the company for a year
د) بعد أن أمضوا مع الشركة لمدة عام
- 4.) What is the main purpose of the sales script?
- 4) ما هو الغرض الرئيسي من سيناريو المبيعات؟
- a) To give associates the wording they should use on every call
أ) لمنح الزملاء الصياغة التي يجب عليهم استخدامها في كل مكالمة
- b) To stunt the professional development of the associates
ب) وقف التطور المهني للمنتسبين
- c) تعريف المنتسبين إلى ساحة المبيعات المناسبة
- d) لقياس فعالية المنتسب

- c) To introduce associates to the proper sales pitch
- d) To gauge an associate's effectiveness

5.) Which of the following is not mentioned as something that's modified in a sales script in order for the associate to make it his own?

- a) Word choice
- b) Length
- c) Style
- d) Core facts

5) أي مما يلي لم يُذكر كشيء تم تعديله في نص برمجي للمبيعات لكي يجعله الشريك خاصًا به؟

- أ) اختيار الكلمة
- ب) الطول
- ج) الأسلوب
- د) الحقائق الأساسية

6.) Of the following, which is a part of the sales script that should remain the same?

- a) Core facts
- b) Word choice
- c) Length
- d) Style

6) مما يلي ، أي جزء من نص المبيعات يجب أن يظل كما هو؟

- أ) الحقائق الأساسية
- ب) اختيار الكلمة
- ج) الطول
- د) الأسلوب

7.) What shows monthly sales goals and achievements?

- a) Sales memory board
- b) Sales dashboard
- c) Sales skateboard
- d) Sales snowboard

7) ما الذي يظهر أهداف المبيعات الشهرية والإنجازات؟

- أ) لوحة ذاكرة المبيعات
- ب) لوحة تحكم المبيعات
- ج) المبيعات للوح التزلج
- د) المبيعات للوح التزلج على الجليد

8.) What motivates productivity?

- a) Sales snowboard
- b) Sales memory board
- c) Sales skateboard

8) ما الذي يحفز الإنتاجية؟

- أ) المبيعات للوح التزلج على الجليد
- ب) لوحة ذاكرة المبيعات
- ج) المبيعات للوح التزلج

d) Sales dashboard

(د) لوحة تحكم المبيعات

9.) Telemarketers and customer service representatives need some _____ to practice their trade.

- a) Tools
- b) Encouragement
- c) Time
- d) None of the above

(9) يحتاج المسوقون عبر الهاتف وممثلو خدمة العملاء إلى بعض _____ لممارسة تجارتهم.

- أ) الأدوات
- ب) التشجيع
- ج) الوقت
- د) لا شيء مما سبق

10.) Who will provide trainees with a typical script?

- a) Training manual
- b) Sales trainers
- c) The CEO
- d) They are expected to write it themselves

(10) من الذي سيزود المتدربين بنص نموذجي؟

- أ) دليل التدريب
- ب) مدربي المبيعات
- ج) الرئيس التنفيذي
- د) يتوقع منهم كتابتها بأنفسهم

Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة:

1.) What does the "S" in the STAR acronym stand for?

- a) Situation
- b) Servitude
- c) Sales
- d) Simplification

(1) ما الذي يرمز إليه حرف "S" في اختصار STAR؟

- أ) موقف
- ب) العبودية
- ج) المبيعات
- د) التبسيط

2.) In order to handle the call successfully, the associate must do what?

- a) Strive to simplify the issue
- b) Orient themselves with the situation
- c) Maintain a servant's attitude
- d) Focus only on sales

(2) من أجل التعامل مع المكالمات بنجاح ، يجب على الزميل أن يفعل ماذا؟

- أ) احرص على تبسيط المشكلة
- ب) توجيه نفسه مع الوضع
- ج) الحفاظ على موقف الخادم
- د) ركز فقط على المبيعات

3.) What does the "T" in the STAR acronym stand for?

- a) Tenure
- b) Task
- c) Triumph
- d) Trouble

(3) ما الذي يرمز إليه حرف "T" في اختصار STAR؟

- أ) الحيانة
- ب) المهمة
- ج) الانتصار
- د) مشكلة

4.) What lowers the level of stress for the associate?

- a) Forcing the customer to identify the proper task
- b) Asking his supervisor to complete the task

(4) ما الذي يقلل من مستوى الضغط على الزميل؟

- أ) إجبار العميل على تحديد المهمة المناسبة
- ب) أن يطلب من مشرفه إتمام المهمة
- ج) معرفة كيفية الاستجابة للمهمة
- د) تجنب المهمة

- c) Knowing how to respond to the task
- d) Avoiding the task

5.) What does the "A" in the STAR acronym stand for?

- a) Accountable
- b) Assessment
- c) Action
- d) Affordability

(5) ما الذي يرمز إليه الحرف "A" في اختصار STAR؟

- أ) المساءلة
- ب) التقييم
- ج) العمل
- د) القدرة على تحمل التكاليف

6.) Who is responsible for meeting the need of the customer?

- a) The customer
- b) The supervisor of the associate
- c) No one is responsible
- d) The associate



(6) من المسؤول عن تلبية حاجة العميل؟

- أ) الزبون
- ب) مشرف الشريك
- ج) لا أحد مسؤول
- د) الشريك

7.) What does the "R" in the STAR acronym stand for?

- a) Result
- b) Resolution
- c) Referral
- d) Repercussion

(7) ما الذي يرمز إليه الحرف "R" في اختصار STAR؟

- أ) نتيجة
- ب) القرار
- ج) الإحالة
- د) الانعكاسات

8.) Satisfied customers can turn into what?

- a) Additional complaint calls
- b) Future business from the customer and their friends and family

(8) يمكن للعملاء الراضين أن يتحولوا إلى ماذا؟

- أ) مكالمات شكاوى إضافية
- ب) الأعمال المستقبلية من العميل وأصدقائه وعائلته
- ج) الموظف الإجراء التصحيحي

- c) Employee corrective action
- d) None of the above

(د) لا شيء مما سبق

9.) Speaking on the phone is public speaking to an audience of _____.

- a) Millions
- b) Peers
- c) Usually one person
- d) None of the above

(9) التحدث عبر الهاتف هو التحدث أمام جمهور من _____.

- أ) الملايين
- ب) الأقران
- ج) شخص واحد عادة
- د) لا شيء مما سبق

10.) Your goal when speaking like a Star is:

- a) To capture the listener's attention
- b) To gain the listener's confidence
- c) A and B
- d) Neither A nor B

(10) هدفك عند التحدث كنجمة هو:

- أ) لجذب انتباه المستمع
- ب) كسب ثقة المستمع
- ج) أ و ب
- د) لا أ ولا ب

Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة:

- 1.) What type of question requires the speaker to give a thorough response?
a) Open
b) Closed
c) Evaluation
d) Application
- 1) ما نوع السؤال الذي يتطلب من المتحدث إعطاء إجابة شاملة؟
أ) فتح
ب) مغلق
ج) التقييم
د) التطبيق
- 2.) What is an example of an open question?
a) How old are you?
b) What do you like about your new car?
c) What time do you go to lunch?
d) Is the meeting today or tomorrow?
- 2) ما هو مثال على سؤال مفتوح؟
أ) كم عمرك؟
ب) ما الذي يعجبك في سيارتك الجديدة؟
ج) في أي وقت تذهب لتناول الغداء؟
د) هل الاجتماع اليوم أم غدا؟
- 3.) What is true of closed questions?
a) They allow for a long, elaborate answer
b) They are never asked in a call center setting
c) They do not allow for a long, elaborate answer
d) They are the only question type used in a call center setting
- 3) ما هو صحيح في الأسئلة المغلقة؟
أ) تسمح بإجابة طويلة ومفصلة
ب) لم يتم سؤالهم مطلقاً في إعداد مركز الاتصال
ج) لا تسمح بإجابة طويلة ومفصلة
د) هم نوع السؤال الوحيد المستخدم في إعداد مركز الاتصال
- 4.) Which is an example of a closed question?
a) Did the documents make it to the printer?
b) What was the best part of your trip?
c) What do you look for in a new house?
d) What did they talk about at the conference?
- 4) ما هو مثال على سؤال مغلق؟
أ) هل وصلت المستندات إلى الطابعة؟
ب) ما هو أفضل جزء في رحلتك؟
ج) ما الذي تبحث عنه في منزل جديد؟
د) ما الذي تحدثوا عنه في المؤتمر؟

5.) What strategy is used to buy time in the middle of a conversation to avoid giving a direct answer at that moment?

- a) Positive redirection
- b) Negative redirection
- c) Ignorant redirection
- d) Multiple choice redirection

5) ما هي الإستراتيجية المستخدمة لكسب الوقت في منتصف المحادثة لتجنب إعطاء إجابة مباشرة في تلك اللحظة؟

- أ) إعادة التوجيه الإيجابي
- ب) إعادة التوجيه السلبية
- ج) إعادة التوجيه الجاهل
- د) إعادة توجيه الاختيار من متعدد

6.) What is an example of an ignorant redirection response?

- a) If the customer asks, "Aren't you guys the best pizza in town?" you might respond by saying, "It's really hard to say who is the best but our crust and sauce are made with only the freshest ingredients and our cheese keeps people coming back for more."
- b) If the customer continues to press the issue of price, the seller can ask, "What price range are you looking for \$100-\$150,000, \$150-\$200,000 or \$200-250,000+?"
- c) If the customer directly asks, "How much is the car?" you could reply, "I really can't tell you exactly right now but it depends on the features you decide on. What accessories do you want most in your new car?"
- d) If the customer says, "ABC Company has such poor customer service" you

6) ما هو مثال على استجابة إعادة التوجيه الجاهل؟

- أ) إذا سأل العميل ، "ألستم يا رفاق أفضل بيتزا في المدينة؟" قد ترد بالقول ، "من الصعب حقًا تحديد من هو الأفضل ولكن قشرتنا وصلصتنا مصنوعة من المكونات الطازجة فقط وجبننا تجعل الناس يعودون للحصول على المزيد."
- ب) إذا استمر العميل في الضغط على مسألة السعر ، فيمكن للبائع أن يسأل ، "ما هو النطاق السعري الذي تبحث عنه من 100 دولار إلى 150 ألف دولار ، أو من 150 إلى 200 ألف دولار أو من 200 إلى 250 ألف دولار +؟"
- ج) إذا سأل العميل مباشرة "كم هي السيارة؟" يمكنك الرد ، "لا يمكنني حقًا إخبارك بالضبط الآن ولكن الأمر يعتمد على الميزات التي تختارها. ما هي أكثر الملحقات التي تريدها في سيارتك الجديدة؟"
- د) إذا قال العميل ، "لدى شركة ABC خدمة عملاء سيئة" يمكنك الرد بالقول ، "أنا مندهش لسماع ذلك! لقد سمعت دائمًا أن شركة ABC تتمتع بسجل حافل في خدمة العملاء. ما الذي جعلك توصلت إلى هذا الاستنتاج بشأنهم؟"

might respond by saying, " I am surprised to hear that! I have always heard company ABC had a great track record for customer service. What made you come to that conclusion about them?"

- 7.) What is a tool used to increase one's credibility by putting a positive slant on something negative that a customer has said about a competitor?
- Ignorant redirection
 - Negative redirection
 - Multiple choice redirection
 - Positive redirection

- 8.) What is an example of a positive redirection response?
- If the customer asks, "Aren't you guys the best pizza in town?" you might respond by saying, "It's really hard to say who is the best but our crust and sauce are made with only the freshest ingredients and our cheese keeps people coming back for more."
 - If the customer continues to press the issue of price, the seller can ask, "What price range are you looking for \$100-\$150,000, \$150-\$200,000 or \$200-250,000+?"
 - If the customer directly asks, "How much is the car?" you could reply, "I really can't tell you exactly right now

7) ما الأداة المستخدمة لزيادة مصداقية الفرد من خلال وضع ميل إيجابي لشيء سلبي قاله العميل عن أحد المنافسين؟

- إعادة التوجيه الجاهل
- إعادة التوجيه السلبية
- إعادة توجيه الاختيار من متعدد
- إعادة التوجيه الإيجابي

- 8) ما هو مثال على استجابة إعادة توجيه إيجابية؟
- إذا سأل العميل ، "ألستم يا رفاق أفضل بيتزا في المدينة؟" قد ترد بالقول ، "من الصعب حقًا تحديد من هو الأفضل ولكن قشرتنا وصلصتنا مصنوعة من المكونات الطازجة فقط وجبننا تجعل الناس يعودون للحصول على المزيد."
 - إذا استمر العميل في الضغط على مسألة السعر ، فيمكن للبائع أن يسأل ، "ما هو النطاق السعري الذي تبحث عنه من 100 دولار إلى 150 ألف دولار ، أو من 150 إلى 200 ألف دولار أو من 200 إلى 250 ألف دولار +؟"
 - إذا سأل العميل مباشرة "كم هي السيارة؟" يمكنك الرد ، "لا يمكنني حقًا إخبارك بالضبط الآن ولكن الأمر يعتمد على الميزات التي تختارها. ما هي أكثر الملحقات التي تريدها في سيارتك الجديدة؟"
 - إذا قال العميل ، "لدى شركة ABC خدمة عملاء سيئة" يمكنك الرد بالقول ، "أنا مندهش لسماع ذلك! لقد سمعت دائمًا أن شركة ABC تتمتع بسجل حافل في خدمة العملاء. ما الذي جعلك توصلت إلى هذا الاستنتاج بشأنهم؟"

but it depends on the features you decide on. What accessories do you want most in your new car?"

- d) If the customer says, "ABC Company has such poor customer service" you might respond by saying, "I am surprised to hear that! I have always heard company ABC had a great track record for customer service. What made you come to that conclusion about them?"

- 9.) What is used to take a humble approach to sharing one's credentials when the customer sets the scene for the representative to brag?
- Negative redirection
 - Multiple choice redirection
 - Positive redirection
 - Ignorant redirection

9) ما الذي يتم استخدامه لاتباع نهج متواضع لمشاركة بيانات الاعتماد عندما يهيئ العميل المشهد للممثل ليتباهى به؟

- إعادة التوجيه السلبية
- إعادة توجيه الاختيار من متعدد
- إعادة التوجيه الإيجابي
- إعادة التوجيه الجاهل



- 10.) What is an example of a negative redirection response?
- If the customer asks, "Aren't you guys the best pizza in town?" you might respond by saying, "It's really hard to say who is the best but our crust and sauce are made with only the freshest ingredients and our cheese keeps people coming back for more."
 - If the customer continues to press the issue of price, the seller can ask, "What price range are you looking for \$100-\$150,000, \$150-\$200,000 or \$200-

10) ما هو مثال على إعادة التوجيه السلبية

- إذا سأل العميل ، "ألستم يا رفاق أفضل بيتزا في المدينة؟" قد ترد بالقول ، "من الصعب حقًا تحديد من هو الأفضل ولكن قشرتنا وصلصتنا مصنوعة من المكونات الطازجة فقط وجبننا تجعل الناس يعودون للحصول على المزيد."
- إذا استمر العميل في الضغط على مسألة السعر ، فيمكن للبائع أن يسأل ، "ما هو النطاق السعري الذي تبحث عنه من 100 دولار إلى 150 ألف دولار ، أو من 150 إلى 200 ألف دولار أو من 200 إلى 250 ألف دولار +؟"
- إذا سأل العميل مباشرة "كم هي السيارة؟" يمكنك الرد ، "لا يمكنني حقًا إخبارك بالضبط الآن ولكن الأمر يعتمد على الميزات التي تختارها. ما هي أكثر الملحقات التي تريدها في سيارتك الجديدة؟"
- إذا قال العميل ، "لدى شركة ABC خدمة عملاء سيئة"

250,000+”?

- c) If the customer directly asks, “How much is the car?” you could reply, “I really can't tell you exactly right now but it depends on the features you decide on. What accessories do you want most in your new car?”
- d) If the customer says, “ABC Company has such poor customer service” you might respond by saying, “I am surprised to hear that! I have always heard company ABC had a great track record for customer service. What made you come to that conclusion about them?”

يمكنك الرد بالقول ، “أنا مندهش لسماع ذلك! لقد سمعت دائماً أن شركة ABC تتمتع بسجل حافل في خدمة العملاء. ما الذي جعلك توصلت إلى هذا الاستنتاج بشأنهم؟ ”

Module Seven: Review Questions



مراجعة الوحدة السابعة:

- 1.) What best identifies strong and weak performing units?
- a) Benchmark metrics
b) Phone etiquette
c) Transferring a call
d) Closing a call

(1) ما هو أفضل ما يميز الوحدات ذات الأداء القوي والضعيف؟

- أ) المقاييس المعيارية
ب) آداب الهاتف
ج) تحويل مكالمات
د) إغلاق مكالمات

- 2.) What type of analysis measures what a company in a particular market should be able to achieve?
- a) Date Envelope
b) Regression
c) Progression
d) Time Stamp

(2) ما نوع التحليل الذي يقيس ما يجب أن تكون شركة في سوق معين قادرة على تحقيقه؟

- أ) مغلف التاريخ
ب) الانحدار
ج) التقدم
د) الطابع الزمني

- 3.) Of the following, which is not generally a focus of performance breakdown in a call center environment?
- Handling objections
 - Record keeping
 - Number of customers brought into the office
 - Telephone etiquette

3) من بين الأمور التالية ، ما الذي لا يعتبر عمومًا محورًا لتفصيل الأداء في بيئة مركز الاتصال؟

- التعامل مع الاعتراضات
- حفظ السجلات
- عدد العملاء الذين تم جلبهم إلى المكتب
- آداب الهاتف

- 4.) Performance Breakdown measures:

4) مقاييس توزيع الأداء:

- The number of employees at a company
- The number of customers a company has
- The types of products the customers purchase
- The efficiency of the employees' work

- عدد العاملين في الشركة
- عدد عملاء الشركة
- أنواع المنتجات التي يشتريها العملاء
- كفاءة عمل الموظفين

- 5.) What is not useful in implementing improvements?

5) ما الذي لا يفيد في تنفيذ التحسينات؟

- Discord among low and high performing employees
- Peer coaching
- Peer evaluations
- High performing mentors

- الخلافا بين الموظفين ذوي الأداء المنخفض والعالي
- تدريب الأقران
- تقييمات الأقران
- الموجهين عالية الأداء

- 6.) What should be done before improvements are implemented?

6) ما الذي يجب عمله قبل تنفيذ التحسينات؟

- The improvements should be monitored

- يجب مراقبة التحسينات
- يجب التفكير بعناية في خطة التنفيذ
- يجب تقييم التحسينات

(د) يجب تعديل التحسينات إذا لزم الأمر

- b) The plan for implementation should be carefully thought out
- c) The improvements should be evaluated
- d) The improvements should be modified if necessary

(7) ما هي فائدة المقارنة المعيارية وتنفيذ التحسينات؟

- 7.) What is not a benefit of benchmarking and implementing improvements?
- a) Increased productivity
 - b) Higher worker retention
 - c) Increased employee turnover
 - d) Greater job satisfaction

- أ) زيادة الإنتاجية
- ب) ارتفاع معدل الاحتفاظ بالعمالين
- ج) زيادة معدل دوران الموظفين
- د) زيادة الرضا الوظيفي

- 8.) Benchmarking and implementing improvements can benefit the company in what way?

(8) قياس وتنفيذ التحسينات يمكن أن تفيد الشركة بأي طريقة؟

- a) Make it less competitive in the industry
- b) Require a mass layoff
- c) Decrease the company's profits
- d) Make it more competitive in the industry

- أ) جعلها أقل قدرة على المنافسة في الصناعة
- ب) تتطلب تسريح جماعي
- ج) تقليل أرباح الشركة
- د) جعلها أكثر قدرة على المنافسة في الصناعة

- 9.) The importance of setting _____ is indisputable for those seeking long term success.

(9) أهمية إعداد _____ أمر لا جدال فيه بالنسبة لأولئك الذين يسعون إلى النجاح على المدى الطويل.

- a) Standards
- b) Benchmarks
- c) Scheduled breaks
- d) None of the above

- أ) المعايير
- ب) المعايير
- ج) فترات الراحة المقررة
- د) لا شيء مما سبق

- 10.) _____ serve as cross references to

(10) _____ بمثابة إشارات مرجعية لأداء شركتك مع أداء

your company's performance with that of other businesses in your field.

- a) Goals
- b) Standards
- c) Benchmarks
- d) Strategic plans

الأنشطة التجارية الأخرى في مجالك.

- أ) الأهداف
- ب) المعايير
- ج) المعايير
- د) الخطط الاستراتيجية



Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة:

- 1.) What improves individual and group performance?
- Setting clear goals
 - Hoping for the best
 - Setting vague goals
 - Working non-stop without regard to specific goals

(1) ما الذي يحسن الأداء الفردي والجماعي؟

- تحديد أهداف واضحة
- الأمّل في الأفضل
- تحديد أهداف غامضة
- العمل بدون توقف بغض النظر عن أهداف محددة

- 2.) When setting goals, what type of goals should be established?
- CART
 - SMART
 - BART
 - SHORT

(2) عند تحديد الأهداف ، ما نوع الأهداف التي يجب تحديدها؟

- عربة
- سمارت
- بارت
- قصير

- 3.) Which of the following is the most effective goal?
- I will create a training manual
 - I will create a 30-page manual
 - I will create a 30-page training manual in four weeks, to be implemented in six months
 - I will create a 30-page manual in four weeks

(3) أي مما يلي هو الهدف الأكثر فعالية؟

- سأقوم بإنشاء دليل تدريبي
- سأقوم بإنشاء دليل من 30 صفحة
- سأقوم بإنشاء دليل تدريبي من 30 صفحة في أربعة أسابيع ، على أن يتم تنفيذه في ستة أشهر
- سأقوم بإنشاء دليل من 30 صفحة في أربعة أسابيع.

4.) Of the following, which goal is the most effective?

- a) The sales team will develop sample sales scripts
- b) The new hires will listen to five taped calls
- c) Management will affect a 5% raise for each employee
- d) The company will be laying off 10 employees from the marketing department in the next six weeks because business is slow.

(4) أي هدف من الأهداف التالية هو الأكثر فعالية؟

- أ) سيقوم فريق المبيعات بتطوير نماذج نصوص المبيعات
- ب) سيستمع الموظفون الجدد إلى خمس مكالمات مسجلة
- ج) ستؤثر الإدارة على زيادة بنسبة 5% لكل موظف
- د) ستقوم الشركة بتسريح 10 موظفين من قسم التسويق في الأسابيع الستة المقبلة لأن العمل بطيء.

5.) In order to achieve goals, they must be:

- a) Posted in a visible manner
- b) In your heart
- c) In your head
- d) Known by all of your co-workers

(5) من أجل تحقيق الأهداف ، يجب أن تكون:

- أ) نشرت بطريقة مرئية
- ب) في قلبك
- ج) في رأسك
- د) معروف من قبل جميع زملائك في العمل

6.) ___ visualizing that the goal has been met is a great way to remain focused on achieving it.

- a) Sometimes
- b) Often
- c) Never
- d) Always

(6) ___ تصور أن الهدف قد تم تحقيقه هو طريقة رائعة لمواصلة التركيز على تحقيقه.

- أ) في بعض الأحيان
- ب) في كثير من الأحيان
- ج) أبدا
- د) دائما

7.) What is not an example of external motivation?

- a) Personal satisfaction

(7) ما هو ليس مثالا على الدافع الخارجي؟

- أ) الرضا الشخصي
- ب) التعويض النقدي

- b) Monetary compensation
- c) Time off
- d) Celebration in one's honor

(ج) إجازة
(د) الاحتفال على شرف المرء

8.) What is not an example of internal motivation?

- a) Gift cards
- b) Family
- c) Success
- d) Environment

(8) ما هو ليس مثالا على الدافع الداخلي؟

(أ) بطاقات الهدايا
(ب) الأسرة
(ج) النجاح
(د) البيئة

9.) A lot has been written on ____ minute management goals.

- a) 10
- b) 3
- c) 1
- d) 20

(9) تم كتابة الكثير عن ____ دقيقة من أهداف الإدارة.

(أ) 10
(ب) 3
(ج) 1
(د) 20



10.) What is not an example of limitations one may run up against when attempting to achieve goals?

- a) Money
- b) Opposition
- c) People
- d) None of these

(10) ما هو مثال على القيود التي قد يواجهها المرء عند محاولة تحقيق الأهداف؟

(أ) المال
(ب) المعارضة
(ج) الناس
(د) لا شيء من هؤلاء

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة:

1.) How many success factors are mentioned in this lesson?

- a) 6
- b) 10
- c) 3
- d) 5

(1) كم عدد عوامل النجاح المذكورة في هذا الدرس؟

- أ) 6
- ب) 10
- ج) 3
- د) 5

2.) Company growth and progress should be visible with each ___ meeting.

- a) Weekly
- b) Monthly
- c) Bi-annually
- d) Annually

(2) يجب أن يكون نمو الشركة وتقدمها واضحًا مع كل اجتماع.

- أ) أسبوعيًا
- ب) شهريًا
- ج) نصف سنوي
- د) سنويًا

3.) Using the customer's name while conversing is:

- a) Not necessary
- b) Disrespectful to all customers and should never be done
- c) A method of helping the representative to stay focused on the customer
- d) Only acceptable when the customer is around the same age as the representative

(3) استخدام اسم العميل أثناء المحادثة هو:

- أ) ليس ضروريًا
- ب) عدم الاحترام لجميع العملاء ويجب عدم القيام بذلك أبدًا
- ج) طريقة لمساعدة الممثل على الاستمرار في التركيز على العميل
- د) مقبول فقط عندما يكون العميل في نفس عمر الممثل

4.) How many methods of staying focused are there in the "Staying Customer Focused" topic?

- a) 10

(4) كم عدد طرق الاستمرار في التركيز في موضوع "التركيز على العملاء"؟

- أ) 10
- ب) 20

- b) 20
c) 7
d) 5

(ج) 7
(د) 5

5.) In order to persuade a customer to buy your product, what must happen in the first few words of speaking with them?

- a) You must convince them you are trustworthy
b) You must convince them the quality of your product is superior
c) You must convince them your company is superior
d) You must convince them the price of your product is competitive

5) من أجل إقناع العميل بشراء منتجك ، ما الذي يجب أن يحدث في الكلمات القليلة الأولى من التحدث معهم؟

- (أ) يجب أن تقنعهم أنك أهل للثقة
(ب) يجب أن تقنعهم بأن منتجك هو الأفضل
(ج) يجب أن تقنعهم بأن شركتك متفوقة
(د) يجب إقناعهم بأن سعر منتجك تنافسي

6.) Of the following, which is something a representative would not use to ask the customer for the right to be heard?

- a) Politeness
b) Fast talking
c) Proper tone of voice
d) A lot of empathy

6) من بين الأشياء التالية ، ما هو الشيء الذي لن يستخدمه الممثل ليطالب من العميل حق الاستماع إليه؟

- (أ) الأدب
(ب) التحدث السريع
(ج) نبرة الصوت المناسبة
(د) الكثير من التعاطف

7.) How many telephone selling techniques are mentioned?

- a) 3
b) 6
c) 4
d) 8

7) كم عدد تقنيات البيع عبر الهاتف المذكورة؟

(أ) 3
(ب) 6
(ج) 4
(د) 8

8.) Being informed about the needs, financial status, etc. of a customer before speaking to them best serves what purpose?

- Allows you to tailor the conversation to specifically fit their needs
- It is not necessary to prepare ahead of time. The customer will tell you what you need to know
- Gives you ammunition to use against them if they do not agree to purchase your product
- Confuses you about the direction in which you would like to take the conversation with the customer

8) إن الاطلاع على احتياجات العميل ووضع المالى وما إلى ذلك قبل التحدث إليه يخدم بشكل أفضل ما الغرض؟

- يسمح لك بتصميم المحادثة لتناسب احتياجاته على وجه التحديد
- ليس من الضروري الاستعداد في وقت مبكر. سيخبرك العميل بما تحتاج إلى معرفته
- يمنحك الذخيرة لاستخدامها ضدهم إذا لم يوافقوا على شراء منتجك
- يربكك بشأن الاتجاه الذي ترغب في إجراء المحادثة مع العميل فيه

9.) Literally, what are laurels?

- Goals
- Benchmarks
- Wreaths
- None of the above

9) ما هي أمجاد حرفيا؟

- الأهداف
- المعايير
- اكاليل الزهور
- لا شيء مما سبق

10.) What does it mean to "not rest on your laurels?"

- Don't sit on a wreath
- Do not let past achievement be any kind of guarantee of future success

10) ماذا يعني "عدم الراحة على أمجادك؟"

- لا تجلس على إكليل
- لا تدع الإنجاز الماضي يكون أي نوع من ضمان النجاح في المستقبل
- أوب
- لا أ ولا ب

- c) A and B
- d) Neither A nor B



Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1.) Once the customer has indicated that they are ready to make a deal, you should:
- Ask pre-close questions
 - Ask the customer if they are sure they'd like to go through with it
 - Immediately tell them how much it is going to cost
 - Ask your supervisor to come on the line and close the deal
- 2.) How you can you determine you have built rapport with the customer?
- Assume you have
 - Listen to the customer
 - Have a co-worker sit in on your call and signal you once they feel rapport has been built
 - Ask the customer if rapport has been built
- 3.) Which of the following defines the 1-2-3 Close technique?
- Act as if the customer has already given you the go-ahead to wrap up the deal
 - Emphasize the importance of the quality of the item you are selling rather than pointing out other qualities of it such as price
 - Summarize the deal in groups of three
 - Emphasize the importance of the price
- (1) بمجرد أن يشير العميل إلى استعداده لعقد صفقة ، يجب عليك:
- طرح أسئلة قبل الإغلاق
 - اسأل العميل عما إذا كان متأكدًا من رغبته في متابعة الأمر
 - أخبرهم على الفور كم ستكون التكلفة
 - اطلب من مشرفك أن يأتي على الخط ويغلق الصفقة
- (2) كيف يمكنك تحديد أنك قد بنيت علاقة مع العميل؟
- افتراض أن لديك
 - استمع للعميل
 - اطلب من أحد زملائك في العمل الجلوس معك وقت مكالمتك والإشارة لك مرة عندما يشعر / تشعر أنه قد تم بناء علاقة
 - اسأل العميل عما إذا كان قد تم بناء علاقة
- (3) أي مما يلي يحدد أسلوب الإغلاق 1-2-3؟
- تصرف كما لو أن العميل قد أعطاك بالفعل الضوء الأخضر لإنهاء الصفقة
 - أكد على أهمية جودة العنصر الذي تبيعه بدلاً من الإشارة إلى الصفات الأخرى له مثل السعر
 - لخص الصفقة في مجموعات من ثلاثة
 - أكد على أهمية سعر العنصر الذي تبيعه بدلاً من الإشارة إلى الصفات الأخرى له مثل الجودة

of the item you are selling rather than pointing out other qualities of it such as quality

- 4.) Of the following, what closing technique allows the associate to act as if the customer has already given them the go-ahead to wrap up the deal?
- 1-2-3 Close
 - Quality Close
 - Best Time Close
 - Assumptive Close

4) مما يلي ، ما هي تقنية الإغلاق التي تسمح للشريك بالتصرف كما لو أن العميل قد أعطاه بالفعل الضوء الأخضر لإنهاء الصفقة؟

- 1-2-3 إغلاق
- إغلاق الجودة
- أفضل وقت للإغلاق
- الإغلاق الافتراضي

- 5.) What is not one of the most important reasons for maintaining a relationship with the customer once the call has ended?
- Doing so could allow you to get a raise or bonus
 - Doing so could encourage a repeat customer
 - Doing so could encourage the customer to tell their friends and family about you, which could result in more business
 - Doing so could encourage an undecided prospect to call back later on and make a deal

5) ما ليس من أهم أسباب الحفاظ على العلاقة مع العميل بمجرد انتهاء المكالمات؟

- القيام بذلك قد يسمح لك بالحصول على علاوة أو مكافأة
- قد يؤدي القيام بذلك إلى تشجيع تكرار العملاء
- قد يؤدي القيام بذلك إلى تشجيع العميل على إخبار أصدقائه وعائلته عنك ، مما قد يؤدي إلى المزيد من الأعمال
- قد يؤدي القيام بذلك إلى تشجيع العميل الذي لم يقرر بعد على معاودة الاتصال لاحقًا وعقد صفقة

- 6.) Maintaining a relationship with who, is not necessarily important?
- A current customer. You already have

6) الحفاظ على علاقة مع من ليس بالضرورة مهم؟

- عميل حالي. لديك بالفعل عملهم
- متصل غير حاسم

- their business
- b) An indecisive caller
- c) Someone who says they are not interested but have friends that are
- d) None of these
- 7.) How soon after a sale should an associate communicate with the customer?
- a) Promptly
- b) Two weeks
- c) One month
- d) Annually
- 8.) What is an example of a question that an associate would not ask a customer during the after sale follow-up conversation?
- a) Are you sure you made the right choice?
- b) Is the product working well for you?
- c) Are you satisfied with the level of service we provided?
- d) Is there anything else we can help you with?
- 9.) According to this module, what can give you that free time to spend with those you love?
- a) Assuming a sale is complete
- b) Quality time
- c) Closing more sales
- ج) شخص يقول إنه غير مهتم ولكن لديه أصدقاء
د) لا شيء من هؤلاء
- 7) متى يجب على الزميل الاتصال بالعميل بعد البيع؟
أ) على الفور
ب) أسبوعين
ج) شهر واحد
د) سنويا
- 8) ما هو مثال على سؤال لا يطرحه الزميل على العميل أثناء محادثة متابعة ما بعد البيع؟
أ) هل أنت متأكد من أنك اتخذت القرار الصحيح؟
ب) هل المنتج يعمل بشكل جيد بالنسبة لك؟
ج) هل أنت راض عن مستوى الخدمة التي قدمناها؟
د) هل هناك أي شيء آخر يمكننا مساعدتك به؟
- 9) وفقاً لهذه الوحدة ، ما الذي يمكن أن يمنحك وقت الفراغ الذي تقضيه مع من تحبهم؟
أ) افتراض اكتمال البيع
ب) وقت الجودة
ج) إغلاق المزيد من المبيعات
د) لا شيء مما سبق

d) None of the above

10.) Maintaining a positive relationship with _____ is important to the telephone sales representative.

- a) The boss
- b) The caller
- c) A and B
- d) Neither A nor B

10) الحفاظ على علاقة إيجابية مع _____ أمر مهم لمندوب مبيعات الهاتف.

- أ) الرئيس
- ب) المتصل
- ج) أوب
- د) لا أولاب