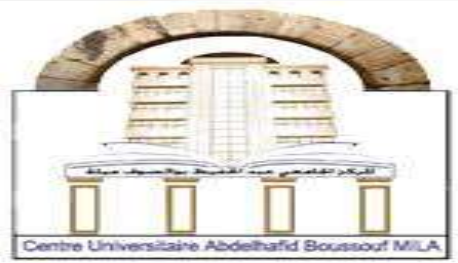
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة




# المحاضرة الرابعة:
# تحفيز قوى البيع

الدكتور: محمد جوال
قسم العلوم التجارية

# محتويات المحاضرة


مقدمـــــــــة

أولا تحفيز رجال البيع(المفهوم والأبعاد)

ثانيا: نظام تحفيز رجال البيع

ثالثا: أنواع الحوافز

# مقدمـــــــــة

إن الافراد بطبيعتهم التكوينية والنفسية والسيكولوجية لديهم الحاجة الى الدعم والتكريم ولديهم الرغبة للإحترام والتقدير والعمل ضمن المجموعة ويعتبر تحفيز العاملين من الادوات المهمة التي تجعل رجال البيع يشبعون حاجاتهم النفسية من خلال تقدير جهودهم ومنحهم الدعم والمكافآت التي تدفعهم باتجاه الانجاز الافضل من الاداء الامثل. ان التحفيز يعتبر عاملاً مشجعاً وأداة رئيسية مهمة لتشجيع رجال البيع نحو الاداء الافضل. إن التحفيز بشكل عام ولرجال البيع على الاخص لا بد ان يخضع للأسس وقواعد لا بد ان تؤخذ بنظر الاعتبار من قبل المدراء عند وضعهم لنظام التحفيز عادل وفعال. وهذا يعني يجب ان يكون لديهم الخلفية النظرية للتحفيز.

## أولا تحفيز رجال البيع(المفهوم والأبعاد)

يلعب التحفيز دوراً مهماً في التأثير على سلوك العاملين كرجال البيع ودفعهم نحو السلوك المطلوب من القيام بالانجاز المراد تحقيقه.

**أ) مفهوم التحفيز:**

- إن التحفيز عملية تساهم في جعل رجال البيع ينتقلون من العمل الروتيني الى الاداء الاستثنائي والذي يساهم في زيادة الانتاجية وتحقيق الاهداف التسويقية والبيعية.
- التحفيز يمكن اعتباره اداة رئيسية ومهمة لتشجيع رجال البيع المندفعون لأداء عملهم بشكل متميز ويحفزون الآخرين للحذو حذوهم.
- يعتبر التحفيز عملية تقدير جهود رجال البيع وحثهم على السلوك الايجابي والتمييز، وتعتبر جزء من ثقافة المنظمة العامة وفلسفة الادارة ضمن اطار اهداف وخطط المنظمة.

**ب اسباب التحفيز:** هناك عدة اسباب تدفع إدارة المبيعات لتحفيز رجال البيع ويمكن ايجازها بما يلي:

1. يحفز الافراد بهدف جعلهم يعملون بطريقة معينة فيتمكنون من خلالها تحقيق اهدافهم واهداف المنظمة.
2. يعتبر التحفيز عملية تقييم مهمة لأداء العاملين وتحديد مهاراتهم وقدراتهم وتحديد طبيعة التحفيز المناسب لهم ورفع معنوية اللذين يفتقدون إلى المهارات من خلال ادخالهم دورات تدريبية لتحسين قدراتهم ومهاراتهم.

## تابع أولا تحفيز رجال البيع(المفهوم والأبعاد)

تابع ب اسباب التحفيز:

3• تعريف الاهداف بشكل واضح تجعل الادارة واثقة من امكانية الانجاز وتسهل على العاملين إنجاز اعمالهم و ابراز مواهبهم

4• العاملون يختلفون بالميول والاهداف والطموح لذلك تقوم الادارة بالتحفيز المناسب لإشباع حاجاتهم.

5• تشجيع العاملين على التنافس في الاداء واقامة علاقات وظيفية جيدة فيما بينهم.

6• يوفر الرجال البيع موارد مالية اضافية بالاضافة الى الراتب المحدد.

7• يجعل رجال البيع يشعرون بالمساواة والعدالة لأن ما يحصلون عليه من حوافز تناسب الاعمال التي يقومون بها.

## ج أهمية تحفيز رجال البيع

إن للتحفيز دور بالغ الاهمية في تحفيز رجال البيع وكما هو موضح أدناه:

- 1. زيادة دخل العاملين من رجال البيع من خلال المكافآت الاضافية على الراتب.
- 2 تساعد ادارة المبيعات من الحصول على رجال بيع يمتلكون المهارات والخبرات المطلوبة لإنجاز اعمالهم المكلفين بها.
- 3. يقلل من دوران العمل الذي يقلل من عدد رجال البيع اللذين يتركون العمل وبذلك يقلل الجهد و الاموال المخصصة لاختيار و تعيين و تدريب رجال البيع الجدد.
- 4. يدفع العاملين الى الانجاز المبدع لأعمالهم بشكل صحيح.
- 5 زيادة ولاء رجال البيع للمنظمة.
- 6. يمثل عملية تقدير مجهود مما يدفعهم لرفع مستوى ادائهم.
- 7تطوير قدرات رجال البيع وتحسين الأداء واصلاح الاعمال.

## تابع ج أهمية تحفيز رجال البيع

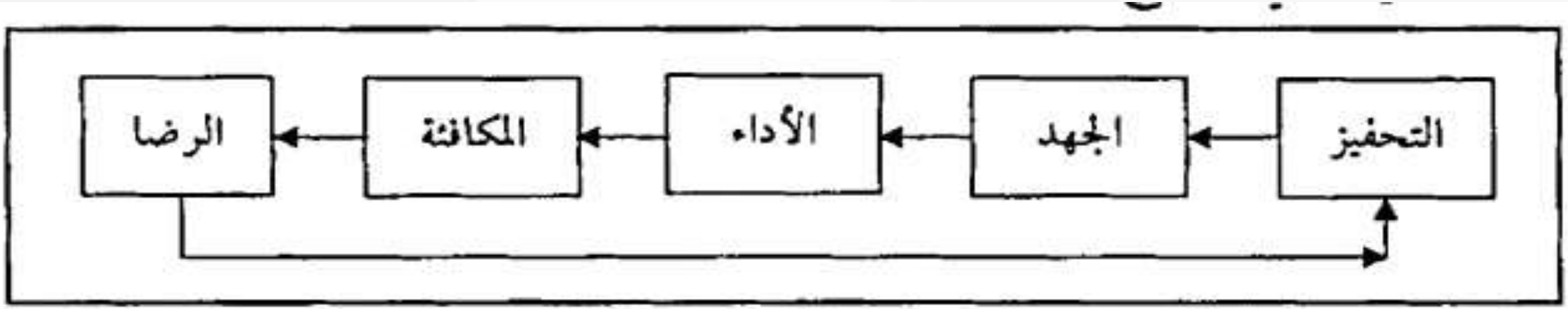
- 6. يمثل عملية تقدير مجهود مما يدفعهم لرفع مستوى ادائهم.
- 7تطوير قدرات رجال البيع وتحسين الأداء واصلاح الاعمال.
- 8. يحقق نظام التحفيز الجيد اهداف ومصالح العاملين المادية والمعنوية ويدفع رجال البيع الى تقليد ذوي المهارات والخبرات للإستفادة منهم للحصول على التحفيز المناسب.
- 9. يلعب التحفيز دوراً مهماً في تحسين معدل الانتاج والمبيعات والارباح.

## ثانيا: نظام تحفيز رجال البيع

إن نجاح نظام التحفيز يرتبط بكيفية صياغة هذا النظام وترجمته الى برامج محددة وقابلة للتنفيذ.

### أ) نموذج نظام تحفيز رجال البيع

طور كل من Herzberg and roomنموذج لتحفيز قوى البيع، هذا النموذج يقترح:




الشكل (2)

نموذج تحفيز رجال البيع

## ب) أسس برنامج التحفيز

إن نجاح برنامج التحفيز يعتمد على العديد من الاسس التالية:

- 1. تحديد الاختلافات الفردية ما بين رجال البيع.
- 2. التعرف بشكل واضح على سلوك رجال البيع.
- 3. تحديد رجال البيع اللذين يستحقون التحفيز مثلاً.
- 4. تحديد المحفز الذي يناسب اداء رجال البيع.
- 5 السماح لرجال البيع المشاركة في اعداد برامج التحفيز والاخذ بمقترحاتهم حول طبيعة التحفيز المناسبة.
- 6 ربط نظام التحفيز بمستوى الاداء والانجاز.

## ثالثا: أنواع الحوافز

من خلال البحوث والدراسات التي قام بها الباحثون توصلوا الى ان هناك عوامل مالية وغير مالية تعتبر محفزات مهمة تدفع العاملين الى انجاز اعمالهم بكفاءة عالية، لذلك فإن الحوافز تتحدد: الحوافز الغير المادية الحوافز الغير مالية: الحوافز الغير مالية تلعب دوراً مهماً في دفع الافراد على انجاز اعمالهم وتشجيعهم على الاداء الجيد والتمييز، ويمكن اجمالها على النحو التالي:

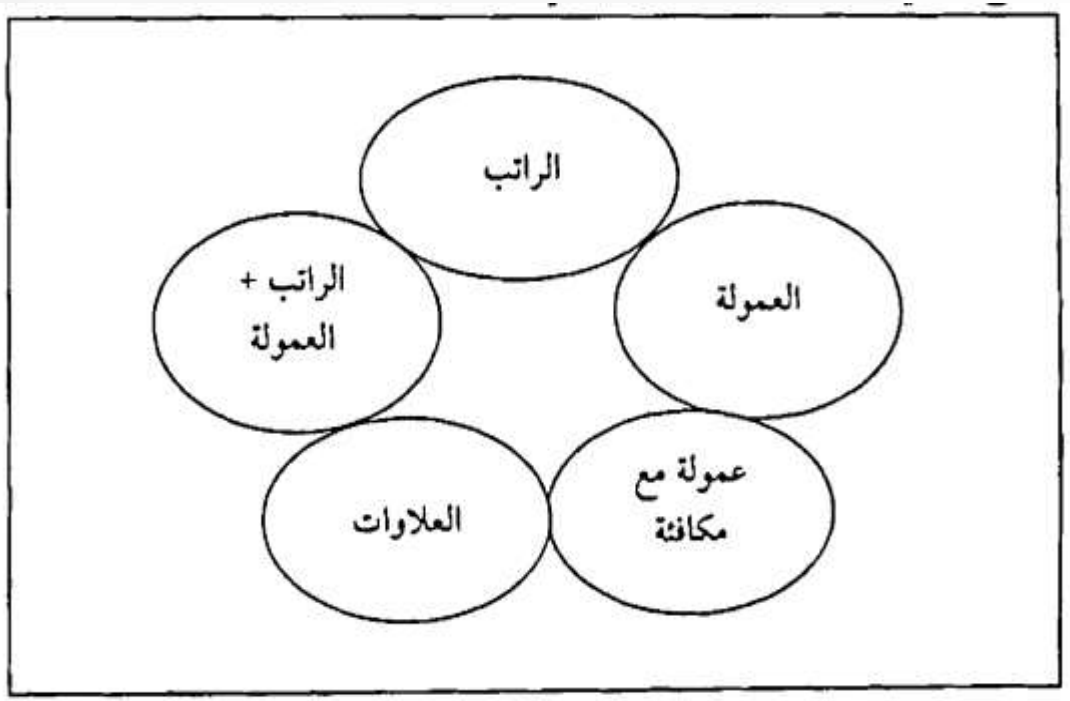
- **بيئة العمل:** ان الافراد مندفعون لأداء اعمالهم ولكن بيئة العمل الدور الاساسي في تعزيز هذا الاندفاع، فإذا كانت هذه البيئة تتسم: بالتعاون. الانسجام. عدم وجود صراعات. زيادة في الولاء للمنظمة وشعورهم بالانتماء اليها.
- **المستوى الشخصي للعاملين** اشعارهم بالامان. اشعارهم بأهمية العمل الذي يقومون به. اشعارهم بالاحترام والتقدير. الاخذ بنظر الاعتبار الفروقات الفردية للعاملين. اشتراكهم في القرارات. تكليفهم بالاعمال التي تنسجم وقدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم.
- **توفير الضمانات للعاملين** يلعب توفير الضمانات للعاملين دوراً مهماً في ارتباط العامل بالمنظمة وعلى الاخص ضمان المستقبل، وعدم الاستغناء عن العاملين الكبار لأن الاستغناء عنهم يولد الاحباط لدى الآخرين مما يدفعهم لترك العمل والبحث عن عمل آخر اكثر ضماناً واماً للمستقبل: توفير الضمان الصحي. توفير الضمان الاجتماعي. - توفير صندوق الاعانات والمساعدات.

## ثالثا: أنواع الحوافز

- **المستوى التنظيمي:** وضوح المسؤولية. توصيف الوظيفة. تقسيم العمل بشكل عادل. تنمية علاقات جيدة مع العاملين. تنمية علاقات جيدة مع الادارة. منح الترقيات المناسبة.
- **على مستوى المهارات** المتابعة والتوجيه. ادخال العاملين دورات تأهيلية وتدريبهم لرفع خبراتهم ومهاراتهم. توفير المستلزمات اللازمة التي تساعدهم على الانجاز. مستوى التأهيل والتدريب وعلاقته بطبيعة العمل.

### ب الحوافز المادية (التعويض)

طبيعة الافراد خلقوا لديهم حب التملك وهذا يدفعهم الى العمل والسعي لكسب المالي والعيش بشكل جيد. إن الادارة تدرك أهمية العامل المالي في حياة الافراد وفي ادائهم وارتباطهم بالعمل . ان الحافز المالي او (التعويض) يمكن ان يكون وفق الانواع التالية وموضحاً بالشكل التالي:



## ثالثا: أنواع الحوافز

1. **الراتب** تعتبر من الطرق البسيطة والسهلة وشائعة الاستخدام في منظمات الاعمال. وفقاً لهذه الطريقة فإن المنظمة تقوم بدفع مبلغ معين لرجال البيع مقابل الانشطة والمهام التي يقوم فيها اثناء فترة زمنية قد تكون شهر او نصف شهر واي مدة زمنية يتفق عليها الطرفان بغض النظر على الجهود التي يقوم بها رجل البيع ما يحقق من مستوى من المبيعات في نهاية الفترة سواء بالوصول الى ما هو محدد
2. **الراتب مع عمولة** الكثير من الشركات تتبنى نظام الراتب والعمولة لأنها تجد بأن هذه الطريقة تساهم بشكل فعال في تحفيز رجال البيع على الاستمرار بالعمل من خلال تحقيق اهدافهم والمنافع المالية التي يسعون الى تحقيقها، وفي نفس الوقت تعتبر عامل جذب الرجال البيع الاكفاء. إن ادارة المبيعات تجد بأن طريقة الراتب قد تصبح طريقة غير محفزة لرجال البيع بمرور الوقت وكذلك نجد بأن رجال البيع يسعون الى تحقيق دخل اكبر ويبذلون الجهود المضاعفة من اجل ذلك مما يساهم في زيادة مبيعات الشركة وان مبلغ العمولة يجب ان يكون مناسب للجهود التي يبذلها رجال البيع
3. **العمولة** تعتمد الكثير من الشركات طريقة العمولة مثل شركات التأمين، مندوبي مبيعات الادوية، رجال بيع متجولين، وغيرهم، وتحدد العمولة استناداً الى كمية الطلب على السلع والخدمات، طبيعة المنطقة الجغرافية، تأثير عوامل البيئة الخارجية. وبشكل عام العمولة تتمثل بنسبة تحدد مسبقاً ما بين الشركة ومندوب المبيعات من قيمة المبيعات، وان هذه العمولة تختلف من وقت لآخر باختلاف السلع المباعة الخدمات المباعة، العوامل الاقتصادية، كفاءة رجل البيع وغيرها من العوامل.

## ثالثا: أنواع الحوافز

- **4 عمولة مع مكافأة** تقوم ادارة المبيعات بمنح مكافأة مجزية لرجال البيع اضافة الى العمولة المتفق عليها وذلك عندما يحققون نسبة مرتفعة من المبيعات بهدف تشجيعهم على الاستمرار بالعمل وتحسين الاداء وقد تكون هذه المكافأة لرجل بيع واحد او المجموعة المبيعات وذلك نتيجة للجهود المتميزة.

- **5 العلاوات** تمنح بشكل عام سنوياً للعاملين ومن ضمنهم رجال البيع وتستند العلاوة على معايير قابلة للقياس عمل جديد عمل معاد، الراتب... الخ. ان وجود نظام للعلاوات مجزي يدفع رجال البيع الى التفكير بالاستقرار بالعمل على الأمد الطويل. ان العلاوة بشكل عام تمثل نسبة على الراتب الاساسي مما يدفع رجال البيع الى الاستمرار في العمل الذي راتبه الاساسي مرتفع.

# شكرا
# على حسن
# الإصغاء والمتابعة