

## **“Temel Satış Becerileri / Mağazamıza Hoş Geldiniz...”**

(“Welcome To Our Store...”)

Programın amacını belirtmeden önce sanırım perakende sektöründe “Satış” denildiğinde ne anladığımızı sizlerle paylaşmalıyız; bize göre satış, bir ürünü bir alıcıya satmak işinden çok daha farklı bir anlam ifade ediyor şöyle ki, günümüz rekabet ortamında şirketlerin başarısı, sahip oldukları mutlu müşteri sayısı ile ilişkilendirilmektedir.



Müşterilerin mutlu olabilmesi adına da işletmelerin yapmaları gereken en önemli şeyin, müşteriler ile “Güven Odaklı Bir İlişki” kurmak ve bu ilişkiyi sahiplenmek olduğuna inanıyoruz.

Bu çerçeveden bakıldığında satış süreci esasında müşteri firma ile ilk temas kurduğu anda başlar; işyerinizin ulaşılabilirliği, otopark imkanınızın olup olmaması, işletmenizin dışarıya verdiği imaj, müşteri içeri girdiğinde çalışanların o anda ne yaptıkları, içerideki havanın temizliği, çalışanların kılık kıyafeti, müşteriyi nasıl karşıladıkları, ilk izlenimleri, ürün bilgileri, ihtiyacı tespit edebilme becerileri, dinleme becerileri, müşteriyi özel ve evindeymiş gibi hissettirebilme becerileri, itiraz karşılama becerileri, müşteriyi profesyonel bir danışman gibi sahiplenme ve rahatlatma becerileri, müşteri ürünü almasa bile pozitif bir şekilde müşteriyi uğurlayabilme becerileri kısacası, “**Alışverişi Bir “Eğlenceye”** dönüştürebilme becerileri, satışın başarı ile sonuçlanabilmesinde en önemli etken olan “**GÜVEN**”in inşa edilmesi noktasında son derece önemli olmaktadır.

Unutulmamalıdır ki,

**“İNSANLAR DUYGU SATIN ALIRLAR”...**

## “Mağazamıza Hoş Geldiniz...”

### Programın Amacı:

Mağazacılık, herhangi bir ürünün herhangi bir müşteriye satılmasından çok daha fazla anlam içeren bir süreçtir; bu süreçte esas olan müşterilere sadece bir ürün satmak değil, alış veriş olayını oldukça farklı ve keyifli bir tecrübe haline getirebilmektir.

Profesyonel Satış Danışmanlığı kavramı üzerinde odaklandığımız bu eğitimde, mağaza personelinin, müşteri daha mağazaya girmeden önce başlayan ve müşterinin bizimle ilişkisini tamamen kopartmasına kadarki geçen süre içerisinde mutlak müşteri memnuniyetini elde etmek için neler yapmaları gerektiğini anlatımlar, görseller ve uygulamalar ile göstermeyi hedefliyoruz.

### Eğitimin içeriği:

#### ❖ İşimiz

- ✚ Satış Mesleğinin Doğası
- ✚ Mağazacılık Dünyası

#### ❖ Müşteri ve Hizmet Kavramları

- ✚ Bir Müşteri Olarak Bizler
- ✚ Dünden Bugüne Müşteriye Bakış
- ✚ Müşteriler Neden Sizden Vazgeçerler?
- ✚ Müşteriyi Kaybetmenin İşletmemize Zararları Nelerdir?
- ✚ Hizmet Kavramına Genel Bakış
  - Hizmet Kalitesinin Boyutları
    - ✓ Somut Hizmet
    - ✓ Soyut Hizmet
    - ✓ Şirket İmajı
- ✚ Müşterilerin Beklentileri Nelerdir?

#### ❖ Hizmet ve İnsan

- ✚ Fark Yaratan İnsandır...
- ✚ Satın Alma Kararları
- ✚ Siz Çok Önemlisiniz!!!
- ✚ Tezgahtar Mı? Yoksa Satış Danışmanı Mı?

## ❖ Satış Becerileri

### Mağazada Mükemmel Hizmetin 18 Altın İlkesi

- 1) Müşteri için hazır olmak
  - ✚ Fiziksel Hazırlık
  - ✚ Mental Hazırlık
- 2) Müşteri Psikolojisini Anlamak (empati kurmak ve önyargı ile yaklaşmamak)
  - ✚ Uygulama: “Lütfen Benimle Empati Kurun...”
- 3) Olumlu ilk izlenim oluşturmak (Profesyonel imaj-Beden Dili)
  - ✚ Uygulama: Müşteri Bizi Gözetliyor...
    - ✓ Beden Dili
    - ✓ Göz Teması
    - ✓ Vücut Hareketleri
    - ✓ Kişisel Bakım
    - ✓ Mahrem Alan
    - ✓ Ses Tonu
- 4) Müşteriyi Karşılama ve Nezaket Göstermek
  - ✚ Video
- 5) Gülümsemek ve göz teması kurmak (Samimiyet)
- 6) Müşteriye adıyla hitap etmek ve güzel konuşmak
- 7) Müşterinin ihtiyacını doğru anlamak ve ihtiyacın karşılanmasında yönlendirici olmak
  - ✚ Etkili İhtiyaç Analizi
    - Soru Sorma Becerileri
    - Açık ve Kapalı Uçlu Sorular
- 8) İyi bir dinleyici olmak
  - ✚ Uygulama: Dinlemek Mi? Duymak Mı?
- 9) Ürün Sunumu (Fayda Satışı) (Özellik-Fayda Matrisi)
  - ✚ Uygulama: Fayda Satışı Yapıyoruz...
- 10) İtirazları Karşılama
  - ✚ Uygulama: İtirazları Karşılıyoruz...
- 11) Fiyatı söylemek ve satışı sonlandırmak
- 12) Bir defalığına ürün satmak değil, sadık müşteri yaratmak (Güven oluşturmak)
- 13) Ek ve Tamamlayıcı Ürün Satışı
  - ✚ Uygulama: Ek ve Tamamlayıcı Ürün Öneriyoruz...
- 14) Müşteriyi özel ve evinde hissettirmek (Her Zaman İstekli Olmak)
- 15) Beklentilerin önüne geçmek
- 16) Kasa’ da Olumlu Son İntiba Bırakmak (Teşekkür Etmek ve Müşteriyi Tekrar Davet Etmek)
- 17) Satış Sonrası Hizmet ve Müşteriyi Sahiplenmek (Özür Dilemesini Bilmek ve Sadık Müşteri Yaratmak)
- 18) Eşit ve adil hizmet anlayışı içinde hizmet vermek

❖ **Kızgın ve Zor Müşteriler**

✚ Kızgınlığı Yönetebilmek

✚ Şikâyet Yönetimi

- Uygulama: Önceden hazırlanan senaryolar eşliğinde rol play yapılır.

❖ **Final Uygulaması:** Sınıf iki ayrı gruba bölünür. Her bir gruptan mağazada bir günü canlandırmaları istenir. Gruplardan bir tanesi “Sergilenmesini arzu ettiğimiz davranışları” bir diğeri de “Sergilenmemesini istediğimiz davranışları” içeren bir senaryo hazırlar ve sahnelerler. Grup içerisindeki herkesin bir rol alması zorunludur. Sergilenen performanslar videoya alınır ve daha sonra seyredilir.

❖ **Değerlendirme, Aksiyon Planları’nın Doldurulması Ve Kapanış**

✚ **Aksiyon Planları:** Her bir katılımcı eğitim sonrasında kendi gelişim alanlarını ve bu alanları nasıl ve hangi tarihe kadar geliştireceğini yazdığı Aksiyon Planını doldurur. Aksiyon Planlarının bir kopyası yöneticiye verilir ve yöneticinin de katılımcıya destek olması, koçluk yapması sağlanır.

**Eğitim Süresi:** 1 veya 2 Tam Gündür. **(Katılımcı sayısı ve ihtiyaca göre belirlenecektir.)**