

“Satışta Duygusal Zekâ” (EQ for Sales People / B2B)

Programın Amacı

Etkin Duygusal Zekâ kullanımı, profesyonel bir satış danışmanının sahip olması gereken en önemli yetkinliklerden bir tanesidir; satış hedeflerini gerçekleştirilmede karşılaşacağı zorlukları aşmak, pro-aktif yaklaşım sergileyebilmek, kendisini doğru ifade edebilmek, özgüven sahibi olmak, başarıya dürtüsünü harekete geçirebilmek, kendi kendini motive edebilmek, ilişkilerini yönetebilmek kısacası, kendisini tanımak ve yönetebilmek için, duygusal zekâsını geliştirmelidir.



Bir kişinin diğer insanlarla iletişiminde başarılı olabilmesi için öncelikle kendisi ile etkin bir iletişim kurması gerektiği ve kendisini tanıması gerektiği gerçeğinden yola çıkarak tasarladığımız bu eğitimde satış profesyonelleri, kendi varlıklarının karşısındaki kişiye de bağlı olduğunu kavrayacak ve “Ben” duygusundan çıkarak “Sen” duygusuna giden bir yolculukta, duygularını keşfedecekler.

Eğitim öncesi gerçekleştirilecek davranışsal yetkinlik envanteri sonuçları, birebir koçluk seansları ile eğitimler öncesinde katılımcılar ile paylaşılacak ve katılımcılara kendileri ile ilgili ayna tutulacaktır. Bu uygulama, katılımcıların konfor alanlarından çıkmalarına ve farkındalıklarının artmasına yardımcı olacaktır.

Eğitimin İçeriği

❖ Satış Mesleğinde Hazırlık

✚ Zihinsel Hazırlık

- Kendi İşinin Patronu Olmak
- Patron Gibi Düşünmek
- Gardıroba Yatırım Yapmak

✚ Planlama

- Bölge Yönetimi
- Müşteri Yönetimi
- Hedef Yönetimi
 - Satış Hedeflerinin Gerçekleştirilmesi (Realizasyon)
 - Geleceğin Resmini Çizin...
 - Gelmek İstedığınız Nokta
 - Hedeflerin Paylaşımı
- Zaman Yönetimi
 - Satış Dönemi (Quarter) Öncesi Aksiyon Sunumu Hazırlama
- Özel Yaşam
 - İşiniz ve Özel Yaşamınız
- Müşteri
 - Hedef Müşterileri Belirlemek (Prospecting)
 - %80 - %20 Kuralı

- İş
 - Miktar Hedefler
 - Günlük Hedefler
 - Hedef Dağıtımı
 - Müşteri Başına Yapılacak Yatırım
 - Yeni Potansiyel Müşteriler
 - Zaman
 - Önceliklerin Sıralaması
 - Denge
- ❖ **Bilişsel Zekâ**
 🚦 Zekânın 7 Alt Alanı
- ❖ **Duygusal Zekânın Tanımı**
 ❖ **Duygusal Zekânın İki Boyutu**
 🚦 Kişisel Duygusal Zekâ
 Kişilerarası Duygusal Zekâ
- ❖ **İletişim Denen Şey!**
 🚦 İletişimin Tanımı
 🚦 İletişim Ne Zaman Başlar?
 🚦 İletişimin Türleri
 - Kişinin Kendisi İle İletişimi
- ❖ **Herkesin Bir İletişim Tarzı Var!**
 🚦 Sosyal Stillere (Müşterilerin Farklı İletişim Tarzlarını Tanımak)
 ▪ Uygulama: İletişim Profili Testi
- ❖ **Satışta İletişim ve Duygusal Zekâ**
 🚦 Farkındalık Kavramı
 🚦 Öz Bilinç
 - Uygulama: Güçlü ve Gelişime Açık Yönlerimi Biliyorum...
- 🚦 Nesnellik
 - Paradigmalarımız
 - Örnekler; Paradigmalarımız
- 🚦 Kendini İfade Edebilme
 - Davranış Modelleri
 - Eğilgen Davranış
 - Saldırgan Davranış
 - Kendinden Emin “Güvenli” Davranış
 - ✓ Uygulama: Ne Yapardın?
 - ✓ Uygulama: Ne Tür Bir Davranış?
- 🚦 Öz Yönetim
 - Dürtü Kontrolü
 - Reaktif Yaklaşım ve Proaktif Yaklaşım
 - İç Ses Kavramı
 - ✓ Uygulama: İşte Benim İç Sesim...

- Benlikler
 - Anne Baba Benliği
 - Yetişkin Benliği
 - Çocuk Benliği
 - ✓ Uygulama: Hangi Benlik?
- Öz Kontrol
 - Çatışma Kavramı ve Aşamaları
 - İlişkiyi Yönetme
- Problem Çözme
 - Uygulama: Kör Düğüm
- Özgüven
 - Uygulama: Engeller Zihnimizde...

- ✚ Öz Motivasyon
 - Başarma Dürtüsü
 - Uygulama: Pes Etmemek...

- ✚ Satış ve Motivasyon
 - Farklı Olun...
 - İşinizi Sahiplenin...
 - Hedeflerinizi Paylaşın...
 - Kendinize Yatırım Yapın...
 - Kendinizi Şımartın...

❖ Diğerlerini Anlamak

- ✚ Empati
 - Uygulama: “Empati Kuruyoruz...”

- ✚ Etkin Dinleme
- ✚ Dinlemek Mi?, Duymak Mı?
 - Uygulama: “Haydi Konuş Bakalım...”

❖ İletişimin Türleri

- ✚ Sözsüz İletişim
 - Beden Dili
 - Yüz İfadeleri
 - Göz Teması
 - Kılık Kıyafet
 - Vücut Hareketleri
 - Bedenin Duruşu (Ayakta, oturur, yatar, eğilmiş, omuzların düşük olması, göğüs kafesini öne çıkarma, vücudun açık/kapalı olması, vs)
 - Kişisel Bakım
 - Saç Şekli, Sakal, Oje, Ağız ve Ter Kokusu
 - Mekân Kullanımı (İnsanlara olan yakınlık/uzaklık)
 - Dokunmak (Eli Omuza Koymak, Sırta Vurmak, El Sıkma (Sert/Yumuşak), vs)
 - İlk İzlenim ve Beden Dili

- ✚ Kelimelerin Söyleniş Biçimi
 - Uygulama: “Bedenim Sana Ne Söylüyor?”
- ✚ Sözlü İletişim
 - Geribildirim
 - Uygulama: “Çiz Bakalım...”
- ❖ **Satış Süreci**
 - ✚ Görüşme Öncesi Hazırlık
 - ✚ Güven Oluşturma
 - ✚ İhtiyaç Analizi
 - Uygulama: “Bil Bakalım Neden?”
 - ✚ Ürün Sunumu
 - Uygulama: “Ürünümüzü / Hizmetimizi Tanıtıyoruz...”
 - ✚ Özellik-Fayda Analizi
 - Uygulama: “Ürün / Hizmet Özellik - Fayda Matrisi”
 - ✚ İtirazları Yönetebilme
 - Uygulama: “İtirazları Yönetiyoruz...”
 - ✚ Görüşme Sonrası Takip
 - ✚ Satış Sonrası Hizmet
- ❖ **Canlandırmalar (Detailing)** (Hazırlanan senaryolar eşliğinde tüm katılımcılar en az 1 kere rol play yapar, bu rol play’lar kameraya alınır, tüm katılımcılar kendilerine dağıtılan rol play değerlendirme formlarını her bir katılımcı için doldurur ve değerlendirme formları kasetlerle birlikte rol play yapan kişiye hediye edilir.)
- ❖ **Değerlendirme, Eylem Planları’nın Doldurulması Ve Kapanış**

Eylem Planları: Her bir katılımcı eğitim sonrasında kendi gelişim alanlarını ve bu alanları nasıl ve hangi tarihe kadar geliştireceğini yazdığı Eylem Planı’nı doldurur. Eylem Planlarının bir kopyası koçluk yapması amacı ile katılımcının yöneticisine verilir ve gelişim alanları çerçevesinde katılımcıya destek olması istenir. Diğer bir kopyası da takip amaçlı olarak İK yetkililerine verilir.

Eğitim Süresi: 3 Tam Gündür.