

“Saha Satış”

(Business To Business (B2B) Sales)

Eğitimin amacına geçmeden önce “Saha Satış” sözünden ne anladığımızı sizinle paylaşmak isteriz; Satış, bir şirketteki en stratejik departmanlardan bir tanesidir. Günümüz iş dünyasında firmalar satış elemanlarını işe alırken artık son derece özenli davranıyorlar çünkü, şu gerçeği çok iyi biliyorlar ki, satış temsilciniz sizin (firmanızın) sahadaki yüzüdür ve firmanızın vizyonunu, değerlerini, hizmet anlayışını temsil eder...



Şunu üzümlere görmekteyiz ki, birçok firma maliyet endişesi ile yanlış işe alım yapmakta ve esasında uzun vadede müşteri ve dolayısı ile de pazar payı kaybetmektedir.

Doğru insan kaynağını seçmek tek başına elbette ki yeterli değildir; günümüz rekabet ortamı satış gücünün istenilen düzeyde olabilmesi adına, satışçıların profesyonel eğitimlerden geçmesini ve yetkinliklerinin en üst seviyeye çıkartılmasını zorunlu kılmaktadır.

“Sıradan Satışçı”dan, “Profesyonel Satış Danışmanı”na giden yolda ilk adım, mental hazırlıktır esasında; Profesyonel Satış Danışmanı kendisini “Ben, bölgemin yöneticisiyim. Bu, benim kendi işim!” şeklinde bir düşünceye sahip olmalıdır.

İkinci adım ise işin sistematığıdır; “Planlama”, “Araştırma”, “Hedef Belirleme”, “Müşteri Ziyareti”, “Görüşmeyi Açış” (Buz Kırma), “İhtiyaç Analizi”, “Ürün Sunumu (Fayda Satışı)”, “İtiraz Karşılama”, “Güven Oluşturma” ve “Görüşme Sonrası Takip (Follow Up).

“Çok Çalışmaktansa Akıllı Çalışmak” prensibi üzerine kurguladığımız eğitimimizin temelindeki ana felsefe;

“İNSANLAR DUYGU SATIN ALIRLAR”...

felsefesidir.

“Saha Satış (b2b)”

Programının Amacı:

Profesyonel Satış Yetkilisinin sahip olması gereken yetkinlikleri, satış mesleğinin doğasını konuşarak başladığımız bu eğitimimizde amacımız, sahasını profesyonel bir şekilde kendi işiymiş gibi yönetebilen, satış bilmini doğru bir şekilde uygulamak sureti ile özünde “GÜVEN” unsurunun yattığı uzun soluklu ilişkiler kurabilen, mutlak müşteri memnuniyeti adına inisiyatif alabilen, müşterisini sahiplenen bir satış profesyoneli profilini katılımcılarımıza benimsetebilmektir.



Satış Bilmi der ki;

-Önce ne yapmak istediğini planla aksi taktirde dönem sonu geldiğinde ne yapacağını bilemez bir durumda bulursun kendini. İyi bir planlama etkili ve derin bir araştırmayı gerektirir. O halde, pazarını ve müşterini iyi analiz et ve potansiyel müşterilerini doğru belirle (prospecting). İyi bir analiz sonrasında hazırlayacağın doğru hedefler (SMART) seni başarıya ulaştırabilir eğer planını doğru uygulayabilirsen; her sabah gününü planlamalı ve gününü ve enerjini doğru yönetmelisin, her bir görüşme öncesinde görüşme hedefini belirlemeli, hangi mesajları vereceğine karar vermeli, ihtiyacı doğru belirlemeli ve ürününü fayda olarak müşteriye sunmalısın.

Satış görüşmesi boyunca göstereceğin samimiyet, ürün bilgin, empati becerin, itiraz karşılama olgunluğun, **güven odaklı bir ilişki** kurabilmeni etkileyecek en önemli unsurlar olacak. Satış gerçekleştiğinde herşeyin esasında yeni başladığını, satış sonrasında verilen hizmetin kalitesinin, ilişkinin devamında etkili olacağını da asla unutmamalısın...-

Eğitimin İçeriği:

❖ İşimiz

- ✚ Satış Nedir?
- ✚ Satış Mesleğinin Doğası

❖ Satış Temsilcisi

- ✚ Satış Temsilcisi Kimdir?
- ✚ Satış Temsilcisinin Görevleri - Gereklere
- ✚ Satış Temsilcisinin Verimlilik Kriterleri
- ✚ Başarılı Olmak İstememizin Gerçek Nedeni

❖ Müşteri

- Satış ve Hizmet
- Müşteri Kimdir?
- 1900'lerden Günümüze Müşteri Kavramı
- Günümüz Müşterilerinin Beklentileri
 - Workshop: Müşteriler ne ister?
- ✚ Hizmetin Boyutları
 - Somut Hizmet
 - Soyut Hizmet

❖ Satışta Güven

- ✚ Satışta Güven Nedir?
- ✚ Satışta Güven Neden Önemlidir?
 - Vaka paylaşımı
- ✚ Bir Defalığına Satış Mı? Yoksa Ömür Boyu Satış Mı?

❖ Satış Becerileri

✚ Planlama

- Prospecting
- Pazar Analizi
- SWOT Analizi
- Müşteri Bilgisi
- Hedef Belirleme ve Hedeflerin Müşterilere Dağılımı
- Dönemlik Yol Haritası Sunumu; yeni quarter (3 aylık dönem) de ne kadar ürünün hangi müşterilere ve nasıl satılacağını gösteren planlama sunumunun hazırlanması. (Bu hizmet, istek dahilinde ayrı bir bölüm olarak tasarlanır ve sunulur)

✚ Satış Görüşmesi;

✚ Görüşme Öncesi Planlama

- Müşteri Kişilik Profilleri
- Hangi Mesajları Vereceğim?
- Hangi Olası İtirazlar İle Karşılaşabilirim?
- Görüşme Hedefim Ne?

✚ İlk İzlenim

✚ Profesyonel İmaj

✚ Beden Dili

✚ Görüşmeyi Açış

- Açılış Cümlesi
- İsimle Hitap

✚ İhtiyaç Analizi

✚ Soru Sorma Teknikleri

- Açık Uçlu Sorular
- Kapalı Uçlu Sorular

✚ Dinleme Becerileri

- Uygulama: Dinlemek Mi? Duymak Mı?

✚ Ürün Sunumu

- Özellik-Fayda Satışı
 - ✓ Özelliğe Fayda Matrisi
 - ✓ Uygulama: Fayda Satışı

✚ İtirazları Karşılama Teknikleri

- Uygulama: İtirazları Karşıyoruz...

✚ Satış İstemek

✚ Görüşme Sonrası Takip

- Ne Hedefledim?, Ne Oldu?, Ne Yapacağım?

❖ **Satış Sonrası Hizmet**

- ✚ Sözlerin Tutulması
- ✚ Müşteriyi Hatırlamak
- ✚ Sadık Müşteri Yaratmak
- ✚ Şikâyet Yönetimi
 - Uygulama: Önceden hazırlanan senaryolar eşliğinde rol play yapılır.
- ✚ Hizmet, Hizmet, 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 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.)**