



SATIŞ TEMSİLCİSİ VE GÖREVLERİ

MİŞAKADEMİ



SATIŞ DANIŞMANI KİMDİR?

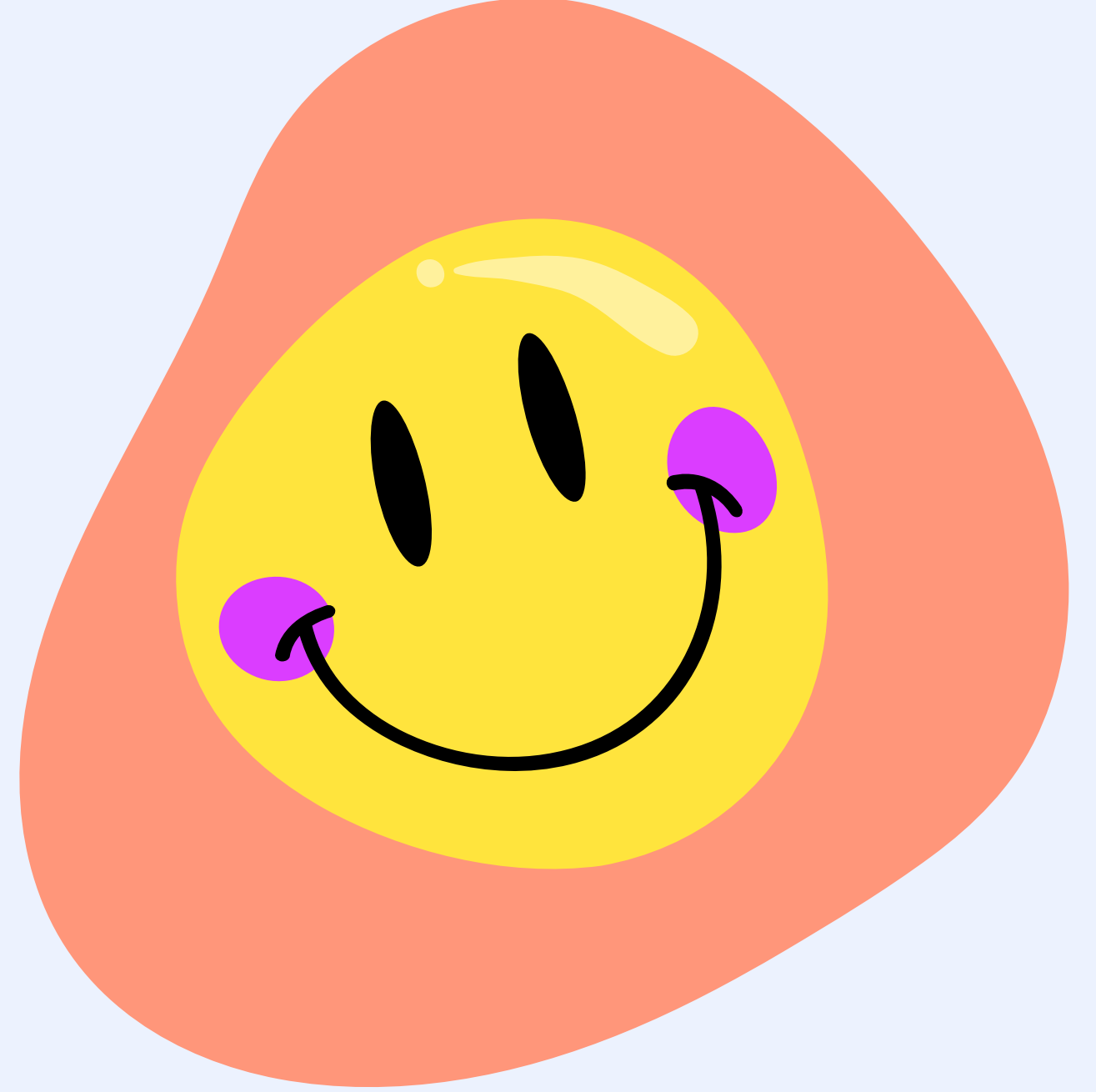
→ **Satış danışmanı; toptan ya da perakende satış yapan mağazalarda, müşterinin ürün ile ilgili sorularını rahatlıkla yanıtlayabilecek düzeyde ürün hakkında bilgi sahibi olan ve ürünün satışını gerçekleştiren kişidir.**

→ **Satış temsilcileri aynı zamanda markanın vitrinidir. Satış temsilcileri söz davranış ve duruşlarıyla markayı temsil ettiğini unutmamalıdır.**



SATIŞ TEMSİLCİSİNİN ÖZELLİKLERİ

- **Güler yüzlüdür**
- **Sabırlıdır**
- **Dikkatlidir**
- **Yeniliklere açıktır**
- **Çalışkandır**
- **Empati kurmayı bilir**
- **İyi bir dinleyicidir**



SATIŞ DANIŐMANININ GÖREVLERİ

- Tüm ürünlerle ilgili geniş çaplı ve doğru bilgiye sahip olmalıdır.
- Ürünleri içeriklerine göre sınıflandırabilmelidir.
- Ürünlerin içindeki alerjen bilgisine sahip olmalıdır.
- Ürünlerin fiyatları hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- Ürünleri çeşidine göre tezgaha yerleştirebilmelidir.
- Müşterinin ihtiyaçlarını dikkate alarak müşterinin ihtiyacına yönelik ürün tavsiyesinde bulunabilmelidir.



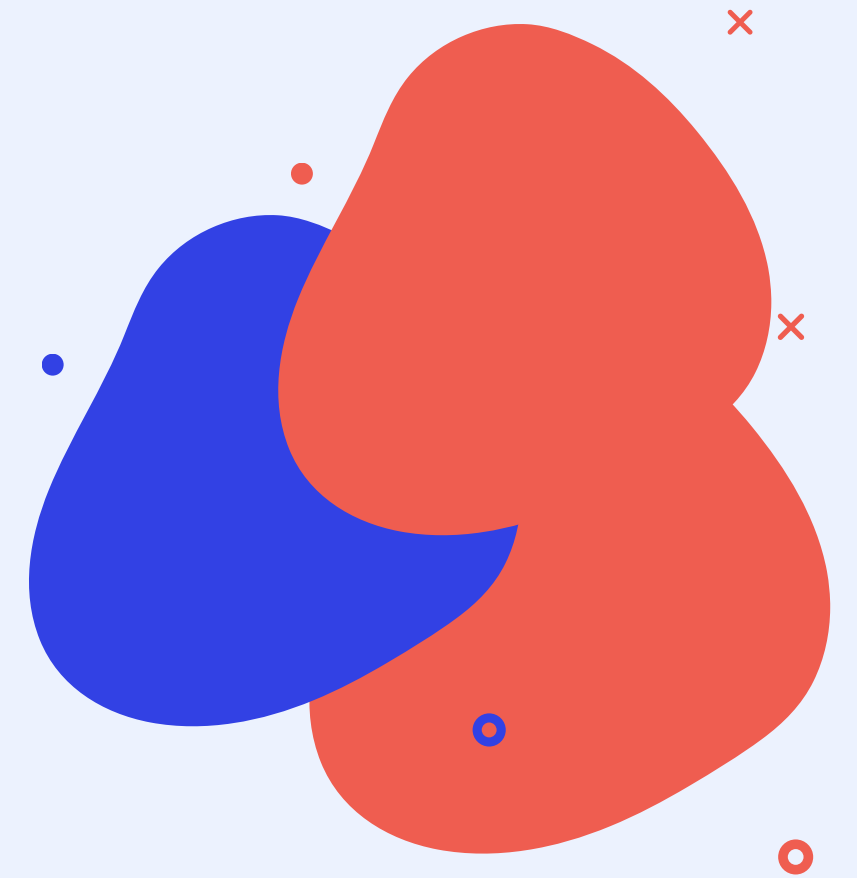
DEVAMI...

- **Ürünlerle ilgili güncel kampanyalar hakkında müşteriye bilgilendirerek kampanyadan yararlanmasını sağlayabilmelidir.**
- **Satılan ürünlerin cinsine göre ürün tartabilmelidir.**
- **Temiz ,düzenli ve özenli giyinebilmelidir.**
- **Müşteri ile sıcak, samimi ve aynı zamanda dengeli bir ilişki kurabilmelidir.**
- **Müşterilere karşı her zaman güler yüzlü, kibar ve saygılı olması gerektiğini bilmelidir.**
- **Müşterilerle asla tartışmamalıdır.**
- **Müşterilerle sürekli diyalog halinde olduğundan dolayı konuşurken diksiyon kurallarına uyabilmelidir.**
- **Müşteri memnuniyeti odaklıdır.**
- **Kişisel temizliğine dikkat edebilmelidir.**



MÜŞTERİLERLE İLETİŞİMDE NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?

- Müşteriye karşı her zaman güler yüzlü olmalıdır.
- Müşteriyi sıcak bir hoş geldiniz ile karşılamalıdır.
- Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için onları, sözünü kesmeden dikkatli bir şekilde dinlemelidir.
- Müşteriyi dinlerken başka hiçbir şeyle ilgilenmemelidir.
- Müşteriye, kendisini dinlediğini davranışlarıyla hissettirmelidir.
- Müşteriyi anladığını hareketleriyle veya mimikleriyle abartıya kaçmadan belirtmelidir.





DEVAMI...

- **Müşteriyle gerektiğinde göz teması kurulmalı; ancak müşterinin rahatsız olmamasına özen gösterilmelidir.**
- **Müşterinin isteğini tam olarak anlamadan yorum yapmamalıdır.**
- **Müşterinin söylediklerini anlamadığı takdirde "Siz anlatamadınız" demek yerine, "Sizleri anlayamadım" demeyi tercih etmelidir.**

DEVAMI...

- Müşteriyi dinlerken başka hiç bir şeyle ilgilenilmemelidir.
- Müşterilere her zaman doğru bilgi verilmelidir.
- Müşteriyle pozitif üslupla konuşulmalıdır.

Örneğin; "Başka bir şey var mıydı?" demek yerine "Size yardımcı olabileceğim başka bir konu var mıdır?" denilebilir.

- Müşterilere karşı her zaman sabırlı olunmalıdır.



MÜŞTERİ İLE KESİNLİKLE TARTIŞILMAMALIDIR!

DEVAMI...

- **Müşteriyi dinlerken başka hiç bir şeyle ilgilenilmemelidir.**
 - **Müşterilere her zaman doğru bilgi verilmelidir.**
 - **Müşteriyle pozitif üslupla konuşulmalıdır.**
Örneğin; "Başka bir şey var mıydı?" demek yerine "Size başka nasıl yardımcı olabilirim?" denilebilir.
 - **Müşterilere karşı her zaman sabırlı olunmalıdır.**
- Aksi bir durumda geri çekilerek ilgilenmesi için başka bir arkadaşımız yönlendirilmelidir.**
- **Müşteriyle empati kurulmalıdır.**

