



SATIŞ TEMSİLCİSİ VE GÖREVLERİ

SATIŞ DANIŞMANI KİMDİR?

- İnsanların ne istediğini anlayan ve bunu yapmalarına yardımcı olan kişidir.
- İnsanların karar alma konusunda motive eden kişidir.

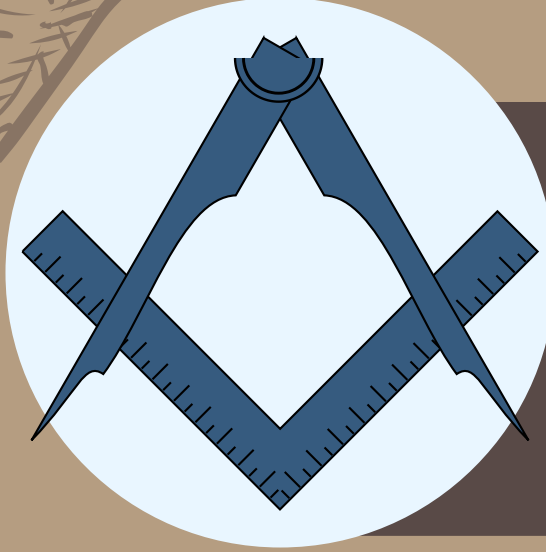




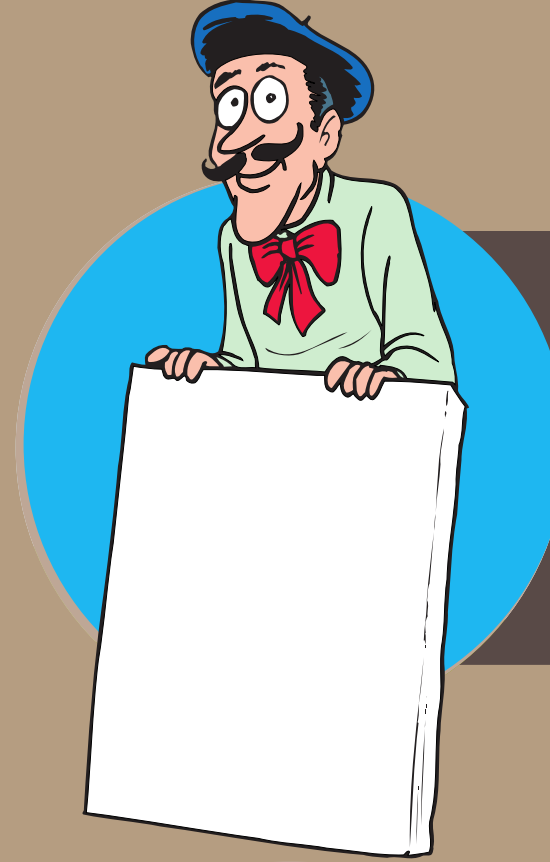
AMAÇ NEDİR?

- UYGUN ÜRÜNÜ
- UYGUN ZAMANDA
- UYGUN FİYATA
- UYGUN MİKTARDA
- MÜŞTERİYLE BULUŞTURMAKTIR.

SATIŞ DANIŞMANI ROLLERİ



MİMAR



RESSAM



DANIŞMAN



SHOWMEN

SATIŞ DANIŞMANININ ÖZELLİKLERİ

Güler yüz
Samimi, doğal davranan
Dış görünüşe önem veren
Sabırlı ve kibar davranan
Stresle başa çıkabilen
Yaptığı işten gurur duyan
Kendine güvenen
Yüksek motivasyon sahibi
İLETİŞİME AÇIK



Eğer sizden sokakları süpürmeniz istenirse Michelangelo'nun resim yaptığı, Beethoven'ın beste yaptığı veya Shakespeare'in şiir yazdığı gibi süpürün. O kadar güzel süpürün ki gökteki ve yerdeki herkes durup “Burada dünyanın en iyi çöpçüsü yaşıyormuş.” desin.

Martin Lutter





SATIŞ DANIŞMANI GÖREVLERİ NELERDİR?

- Müşteri sorunları hızlı bir şekilde çözmek
- Dış görünüşüne önem vermek
- Zamanını etkili kullanabilmek
- Dinlemeyi bilmek
- Olaylara olumlu şekilde bakmak
- Kendini sürekli geliştirmeye çalışmak
- Disiplinli olmak
- Denemekten vazgeçmemek
- Hatalarının sorumluluğunu almak
- Temsil gücünün yüksek olması
- İletişim becerileri gelişmiş olmak





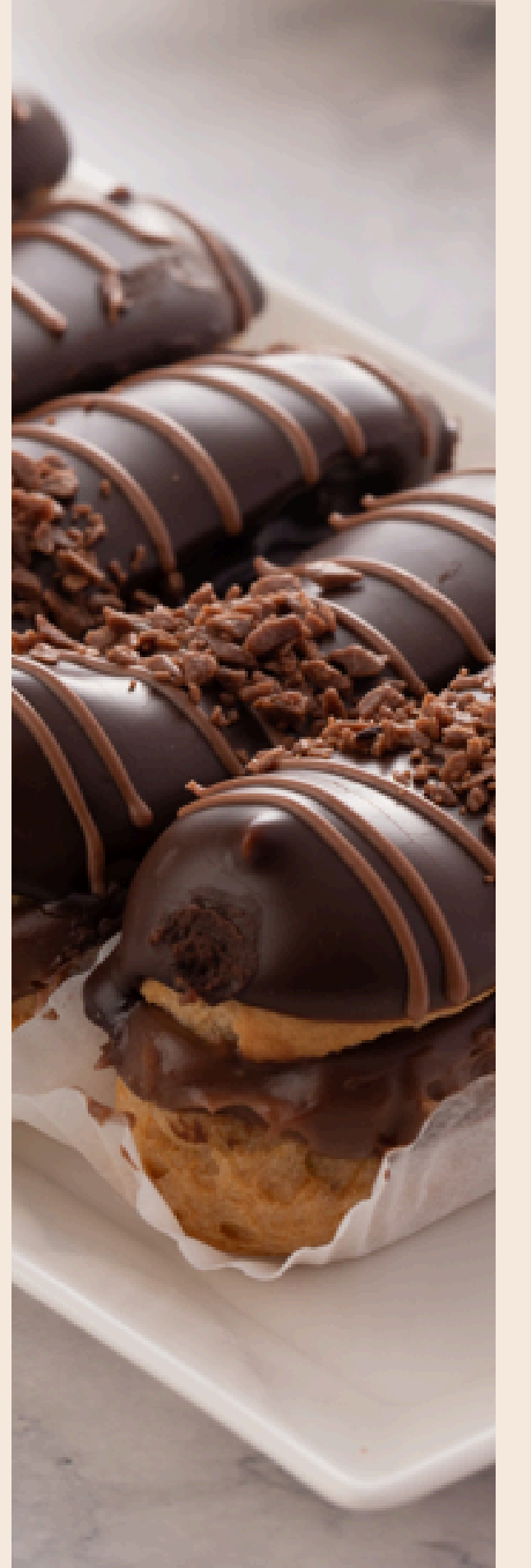
SATIŞ DANIŞMANI GÖREVLERİ NELERDİR?

- İşini severek yapmak
- Her zaman içten bir şekilde gülümsemek
- Baskı ve stres altında çalışabilmek
- Çalıştığı markayı ve rakipleri yakından tanımak
- Olumsuzluklar karşısında sabırlı ve kibar olmak
- Yeniliklere açık olmak
- Ürününe güvenmek
- Konuşma kurallarına uymak
- Takım ruhuna sahip olmak
- Asla yalan söylememek
- MÜŞTERİ ODAKLI OLMAK



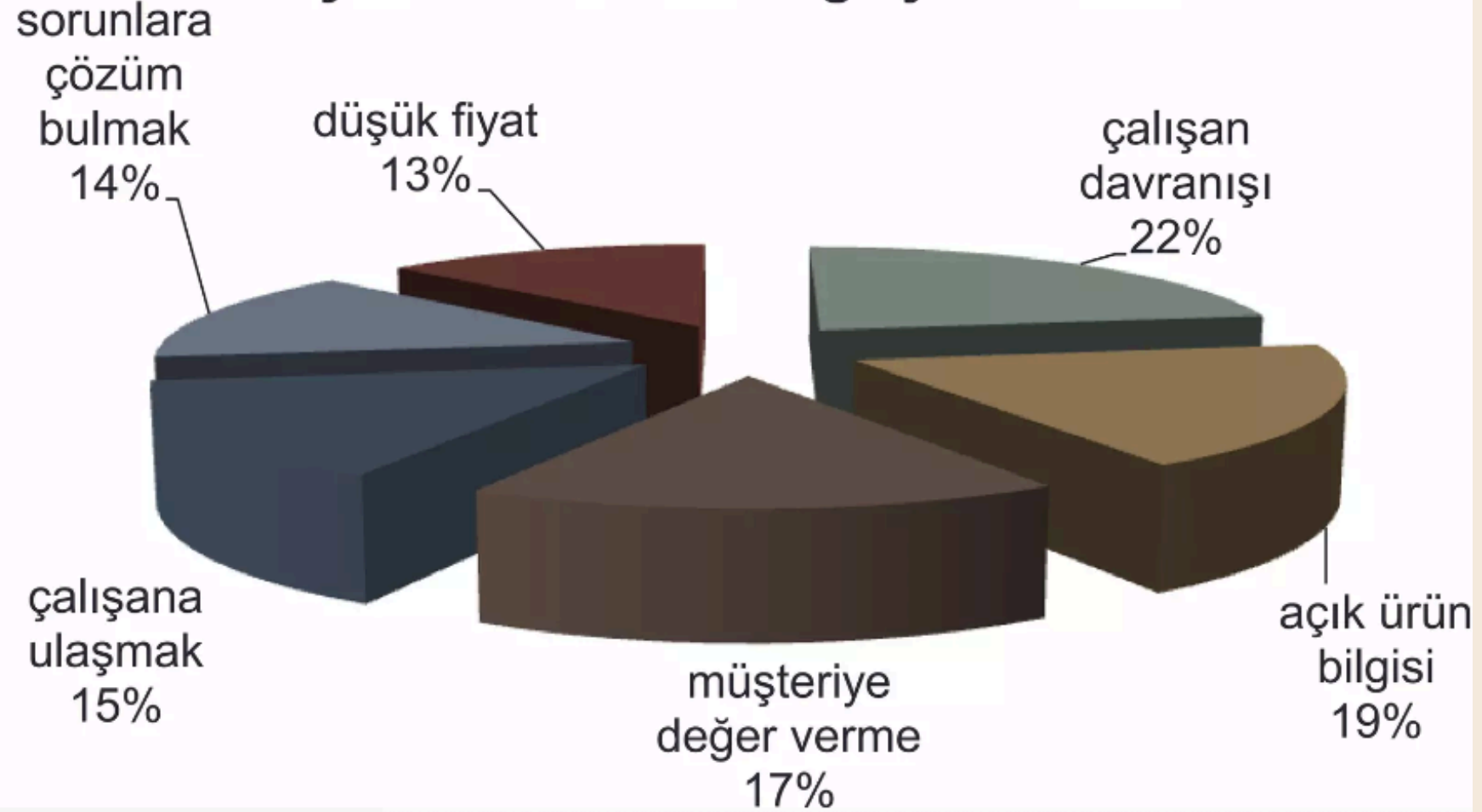
MÜŞTERİ NE İSTER?

- KARŞILANMA
- AĞIRLANMA
- UĞURLANMA

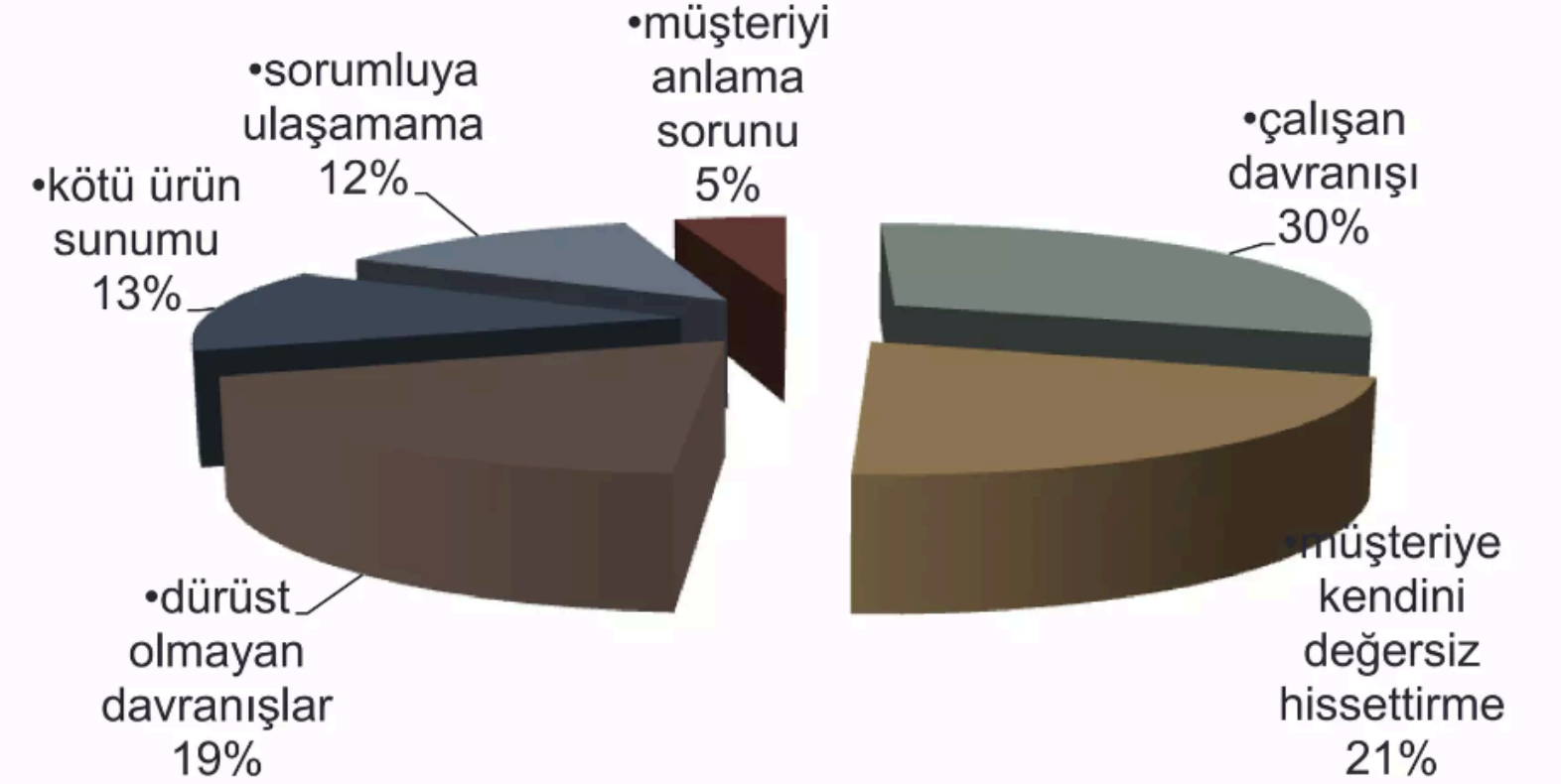


MÜŞTERİLER MAĞAZAYA NEDEN GELİR/GİDER? ARAŞTIRMA

Müşteri Sadakatini Sağlayan Faktörler



Müşterinin Mağazayı Terk Etmesini Sağlayan Faktörler





HAZIRLIK

Tezgah hazırlığı
Kişisel hazırlık
Ürün hazırlığı
Zihinsel hazırlık





KARŞILAMA

İLK İNTİBA

SAMİMİ BİR GÜLÜMSEME

BEDEN DİLİ

ÖNCELİK MÜŞTERİ

HOŞ GELDİNİZ





İHTİYAÇ ANALİZİ

Problem Çözme
Etkin Dinleme (3D kuralı)
Doğru Soruyu Sormak(5N1K)
Etkileyici konuşmak
Empati Kurmak
Müşteri Merkezli Olmak
(Müşteri Kraldır.)





ÜRÜN BİLGİSİ

Ürün içeriği

Alerjen bilgisi

Saklama koşulları

Raf ömrü

Değer Satışı





KAPANIŞ

BAŞKA BİR İHTİYAÇ VAR MI

KASAYA YÖNLENDİRME

ÖDEME

ÜRÜN TESLİMİ



TEŞEKKÜRLER

