

Satış ve Satış Yönetimi Eğitimi

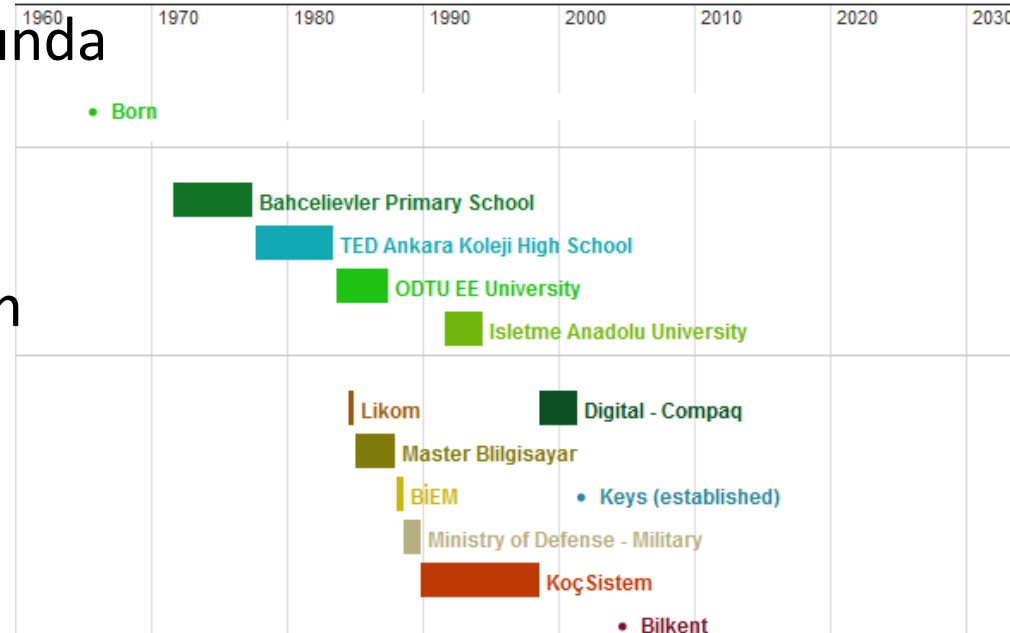
Serdar Bilecen

Serdar Bilecen

TED Ankara Koleji (83),
ODTÜ Elektronik Müh.(87),
Anadolu Üniversitesi İşletme (94)

2001 yılında kurduğumuz Keys
Danışmanlık ve Eğitim firmasında
çalışıyorum.

Bilkent Üniversitesi ve TOBB
ETÜ'de yarım zamanlı öğretim
görevlisiyim



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Eriřim Bilgisi



serdar.bilecen@gmail.com



+90 (532) 285 5943



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Temel Kurallar

Molalar, aralar ... Yorulduđunuzda

Mobil telefonlar ... Sessiz veya titreşim modunda açık olabilir, konuşacak olanlar ise ...

Dinle(t)mek ... Benim görevim

Gülümsemek ... Elbette

Katılmak ... Lütfen

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Beklentim

- En etkili teknikleri kullanarak en verimli sonuçlara ulaşmanızı sağlamak
- Değeri olan bilgiler vermek
- Günlük iş ve özel yaşamınıza yardımcı olacak bilgilerle donatmak
- **Mutlu olmak, gülümsemek**
- Sizlerden birşeyler **öğrenmek**

Satış ve Müşteri İlişkilerinin Tarihsel Gelişimi

Marketler/bakkallar devreye girer ve üreticileri alıcıları tek tek gezmekten, alıcıları üreticileri aramaktan kurtarır



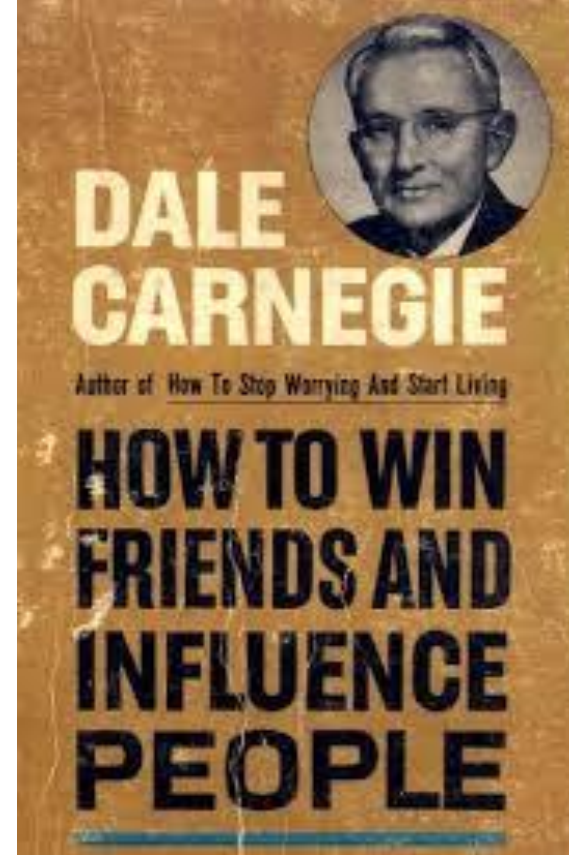
Sales ver 0.9



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşterinin güveni her şeyden önemlidir
1916 – 1. Dünya Satıcılar Kongresi Michigan, ABD

İnsanları etkileme ve ikna etme konusunda
kitaplar yayınlanmaya başlandı.
1936 – How to Win Friends and Influence People –
Dale Carnegie



Sales ver 1.0



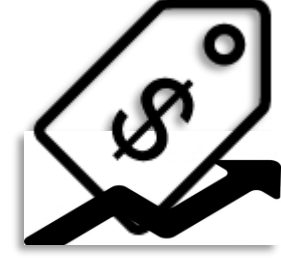
Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Tüketim kapitalizmi 1950'lerde kapitalist ekonomiyi kurtarmak için devreye girer.

Satış yapacak olanlar tekrar kapıları çalmaya başlarlar. Hızlı konuşurlar ve ısrarcıdırlar. Ürünlerinin özelliklerini anlatırlar.

ÖZELLİK SATARLAR.

Sales ver 1.5



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

1970'lerde müşteri yavaş yavaş devreye girer.

Müşterinin gereksinimini anlamaya çalış, sonra gereksinime göre ürünleri konumlandır

MÜŞTERİYE ÖZELLİK SAT

Sales ver 2.0



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

1980'ler müşteriye odaklanma devridir.

Müşterinin gereksinimini anla, sonra ürünlerini gereksinime göre konumlandır, çözüm sağlamaya odaklan

MÜŞTERİYE ÇÖZÜM SAT

Sales ver 2.5



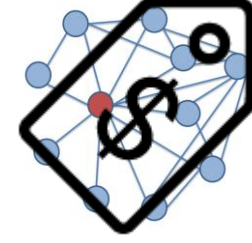
Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

1990'lar stratejiye ve müşteri ile iş ortaklığına odaklanma devridir.

Müşterinin gereksinimini anla, sonra ürünlerini müşteriye ve hatta müşterinin müşterisine fayda sağlayacak şekilde konumlandır.

MÜŞTERİYE FAYDA SAĞLAYAN ÇÖZÜMLER SAT

Sales ver 3.0



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

2000'ler elektronik ortamın – Internet'te – satışın devridir, artık gizli hiçbir şey yoktur. Alıcılar bilgilenirler ve yeniden güçlenmeye başlarlar. Alıcılar yorumlarını paylaşırlar. Satıcılar güçlü imaj oluşturmaya ve bunu korumaya çalışırlar.

Müşterinin gereksinimini anla, sonra ürünlerini müşteriye ve hatta müşterinin müşterisine fayda sağlayacak şekilde konumlandır, müşterinin gözünde imajını yükselt

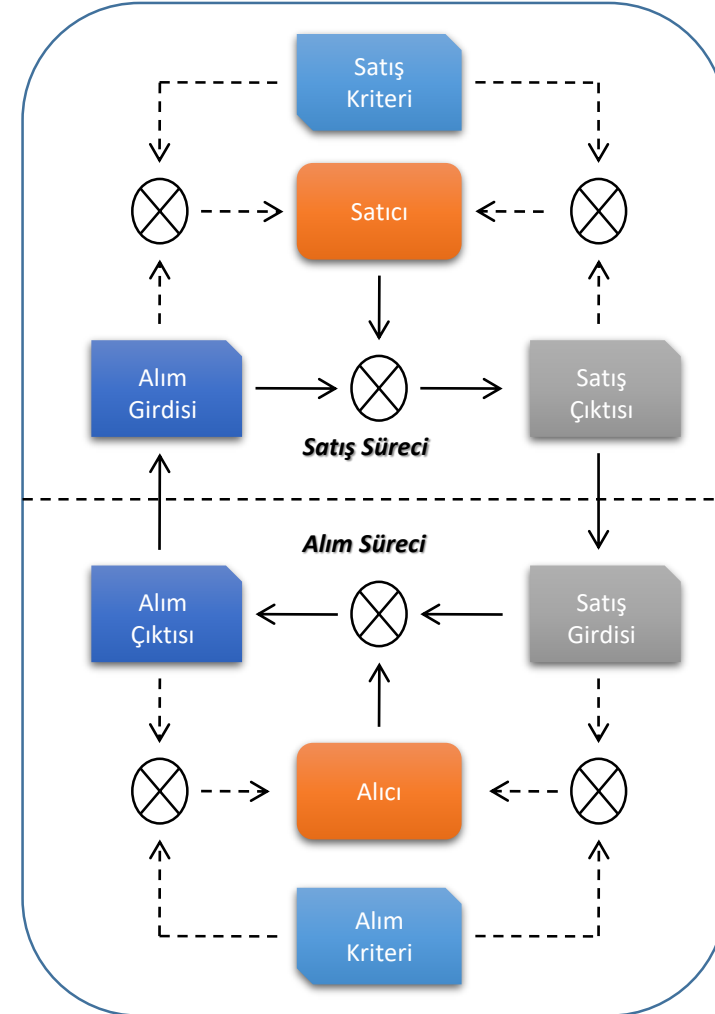
MÜŞTERİYE FAYDA SAĞLAYAN, İMAJI OLAN ÇÖZÜMLER SAT

Satış Kavramı

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Satış Kavramı

Doğru iletişim kurarak ve ilişkileri yöneterek alıcıya fayda sağlayacak şeyden fayda elde etmektir.



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Satış,

fırsatlardan → potansiyel müşterilere,
potansiyel müşterilerden → müşterilere,
müşterilerden → kalıcı müşterilere,
kalıcı müşterilerden → satan müşterilere

↑ ulaşmak için

★ ürün ve hizmetlerden

▲ rakiplerinizdekilere oranla

daha kolay ♥ algılanır

çözümler, faydalar üretmek 🏆 çabasıdır

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



İletişim



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

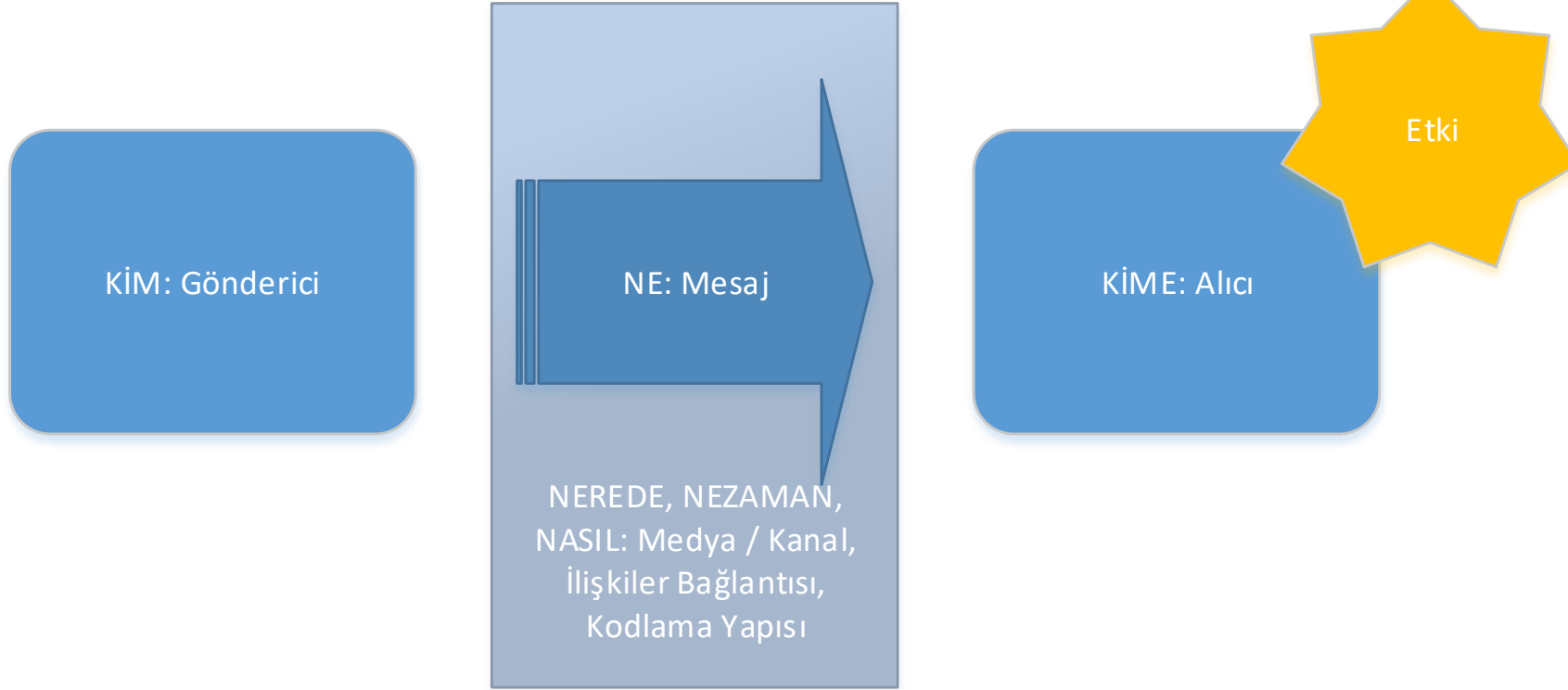
İletişim [Tanım]

Duygu, düşünce ya da bilgilerin her türlü yolla başkalarına aktarılması

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



Temel İletişim Sistemi



İletişim Modeli
«Lineer» : Lasswell 1948
«Anlamsal» : Jacobson 1960

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Temel İletişim Sisteminde Önem Sırası

KİM ve KİME

NE


NE ZAMAN

NEREDE

NASIL

NEDEN

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



NEDEN - AMAÇ

>ortak amaçlarımız
mutlu olmak
başarılı olmak
verimli olmak

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Temel İletişim Sistemi

KİM: Gönderici



KİM

ETKİ : **NEDEN** bu etkiyi
sağlamak istiyorum
NASIL bu etkiyi
sağlamam mümkün
olur

İletişim Modeli

«Lineer» : Lasswell 1948

«Anlamsal» : Jacobson 1960

Satış ve
İnsan



NASIL

Gülümseyin

İlk izlenim için hazırlanın

Dinleyin, dinlediđinizi gösterin

**Önce duygularına, sonra
duyularına ve nihayet mantıklarına
hitap edin**

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Ürünler/Hizmetler ve Fayda



Şirket sahibi Afrika'ya iki satıcı gönderir

1. Satıcı;

“Burada bizim için fırsat yok, çünkü kimse ayakkabı giymiyor”

2. Satıcı;

“Burada bizim için inanılmaz fırsatlar var, çünkü kimsenin ayakkabısı yok”

İyi yada kötü bir şey yoktur, düşünce onu öyle yapar

Herşeyi bilmek, herşeyi anlatmak demek değildir

Bir satıcının hikayesi ... 16 Ocak 1990 sabah saatleriydi. Genel Müdür Yardımcısının kendisini çağırttığını duyunca heyecanlanmıştı. Daha işe başlayalı 1 ay 16 gün olmuştu...



ürünle ilgili tüm özellikler

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

14159265358979323846264338327950288419716939937510056209 7494459230781640628620899962803482534211706798214608651 3282306647093844609505582231725359408126481117450284102
7019385211055596446229489549303819644288109756659334461 2647564823378678315527120190914564856692346034861045432 6648213393607260248141273724587006606315588174881520920
9628292540917153643678925903600113305305488204665213841 4695194151160943305727036575959195309218811738193261179 3105116548074462379962749567351885752724891227938183011
9491298336733624408566430860213949463952247371807021798 6094370277053921717629317675238467481846786940513200056 8127145263560827785771342757789609173637176721468440901
2249534301485495653710507922796892589235420199561121290 2196086403441815981382977477130996051870721134999999837 29780499510597317328160963165950244594553469060302642502
308253344685035261931881710100031376387528685875332083 8142061717766914730359825349042675546873115956286388235 3787593751857781857789532171226606613001927876611195909
2164201889380952572010654858632788659361533818279662303 0193203530185296899577362259941389124972177528347913151 5574857242454150695950829533116861727855889075096381754
6374649393192550604009277016711390098488240128533616035 637076801047101819429555981989468763744944825537977472 6847104047534646208048864259089491293313877028989152104
75216205696602405803815019351125338243003587540274264 73263914109927260426992279678235478163600934172164121992 4586315030286182974555706749838505494568586926995690927
210797093029553211653449872027559602364806654991198818 347977535863680742654252786255181841757467289097777279 38000818470600161455249192173217214772350141441973568548
1613611573525521334757418494684385233239073941433345477 6241686251898358948556209921922218427255025425688767179 049460165346680498862723279178608578438382796797661454
1009538837863909508900642251252051173929848990841284886 2694560424196526502221066118630674427862203919494504712 37137869609366364371917267467764657573962413890865832645
995813390478027590094657840789512694683983525957098258 2262052248940772671947826848260147699090264013639443745 530506820349625245174939965143142980919065925093721696
461515709858087410597885997729754989301617539264681382 6888308894277415599185592524595395943104997252468084598 7273644695848653836736222626099124608051243884390451244
13854978278079771589143599770012961608944169486855058484 063342207202262828488648158456026950601684273945226746767 8895252138522549954666727823986456596116354886230577456
4980355936345681743241125150760694794510965960940252288 7971089314566913686722874894056010750330861792688092087 476091782493858900971490987098581265549781893129348421
682999487226588048575640142704775513237964145152374682 3436454285844479526885782105114135473573952311342716610 2135969538231442952484937187102158576540358027993433742
0073105785390621983874478084784895833214457138687519435 0843021845319104848100537061468067491927819119783995208 1419663428754440643745123718192179998391015919561814675
1426912397489409071864942319615679452080951485502252316 0388193014209376213785595663093787808303906979207734872 2182565299961501421503068038447734549202605414665925205
4974428507325186660021324340881907104863317346498514539 0579628856150550610665879699616357473638405257145910289 7084140110971206280439039759515677157700420337869936007
2305587631735594218731251471205329281918261861258873215 791964146488291644706095752089572209175671167229109816 90915280173350671274658322287183520935396572512108357915
1369882091444210067510334671103141267111388908858516398 3150197016515116851714376576183515565088490998895998238 7345526331635507647918535893226185489632132933088657064
2046575290709154814165498594616371802709819943099244889 57571262890592332609729371208443357365489338019119325 9746366730583604142813883030238249037589852437441702913
2785618093773444030707469211201913020330380197621101100 4492932151808424448567689838953286847263135265821314 4957685726243344189303986642624341077322867802607318915
44110104468232527162010526522721186003966557309254710 5078537634666206531098965289186205647693125705863566201 8558100729380659876488117910453348850348113657686753249
4416690396265737877185560845529654126854085306143444318 586769751456614068007002378775913440171274947042056223 053889456131671127000407854733269939061454664645860797
270826883063432858785698305235808933085757406795457107 7525420211495576158140025012622859413021647155097925992 0990796547316125517656751357517829666454779174501129961
4890304639947132962107340437518957359814589019389713111 7904297826564750320319869151402878089599048010941214722 1317947647772622414254854540332157185506142286137585043
0633217518297988622371721591607718892547487389866549494 5011465406284336639379003976926567214638530673609667120 9180763832716641627488880078692560290226472104031721186
0820419000422966171196377921337575114959501566049831862 947265473642523081770387515908752035027835405670403887 4351362222477158915049530984448933309634087807693259939
780541934144737744184263129860809988668413290472156951 62396586473302163159819319516773538129741877294768724229 2465436860098067692823829068996400462435403701416314665
8979499243237896907969779422362508221868957383798623001 59377647165122893578601588161755782973523344680428151262 720373431465319777416001990665541876397929334419521541
3418994854447345673831624993419131814809277771038638773 4317720754565453202777092120190518609829049092636019759 6826161332316663652861932668633606273567630354477626205
0450777235547105859548702790814358240145171806246436267 945611275318134076330362542327839449753624372058353117 711992806381334677687969970309633913077109870408591337
4641442802772634659470474587847787201927715280731767907 7071572134447336057007334924389311380504931631284042512 1925651798069411352801314701304781643788518529092854520
11858393419856213491434159562586586557055269049655209858 03385072242648293972658478316305777575806888764462482468 5792603953572734803048029000876075625104747091643961362
676044925627420420832088666119062545433721315359846450687 724602901618766793240616342525771954291629919306455377 99140337340432875262888963995879475729174642635745525407
90914313571113894109118393251910760208252026185798531887 705849272591677813149899009019215897173278476847684768608 4900377702424291651300505616832336435038951102989092233
4517220138128069650117844087451960121228599371623130171 1444846409038906449544400619889075485160263275052983491 8740786660881833851022833450850486062503930213321971551
8430635450076862829493041377655279397517546139539846883 39363830407461199665385815364205685338621867252334028398 7112328278921250771262946322956398989893582116745627010
2183564822013496715188190973038119800497340723961036584 066431939509790190689939532453005450550685501956730292 1913933918568034490398205955100226353536192041994745538
5938102343955449597783779023742181727111723643435439478 2218185266240851400666044332588865888705431047069897474 5855033232334210730154594051655379058862733379958511562
578432298627372319898757141595781196358330059408730581 219028764962867446047474649159950549737425626901049032778 1986835938146574128804825648798556145372347887330390468
83834363465537949884192705638729317487233206376011123029 911367938627089438799382016295154133714248928039070201260 014754668476535761647737946752004907071555271965362132
392648616013635815590742020203187277605277219005561484 255518792530034513984642532234157623981064252839904975008 6582719053591946589751413103482276930624743536325691807
8154781811528436679570611086153315044521274739245449454 2368288608134084148637767009812071512491404302725366076 4823634143346235189757664521641376798903149501910857588
4423919862916421939949072382346468441173940326591840443 78051333894525742399508296959122650885588157250310712970 12668302402929525220118726767562220415420516184163484756
5168998116141002996078386909291603028840268104140792 8882150784245167090870006992621206804183718065355672525 3256753266129104248776182582976515795984703562226293486

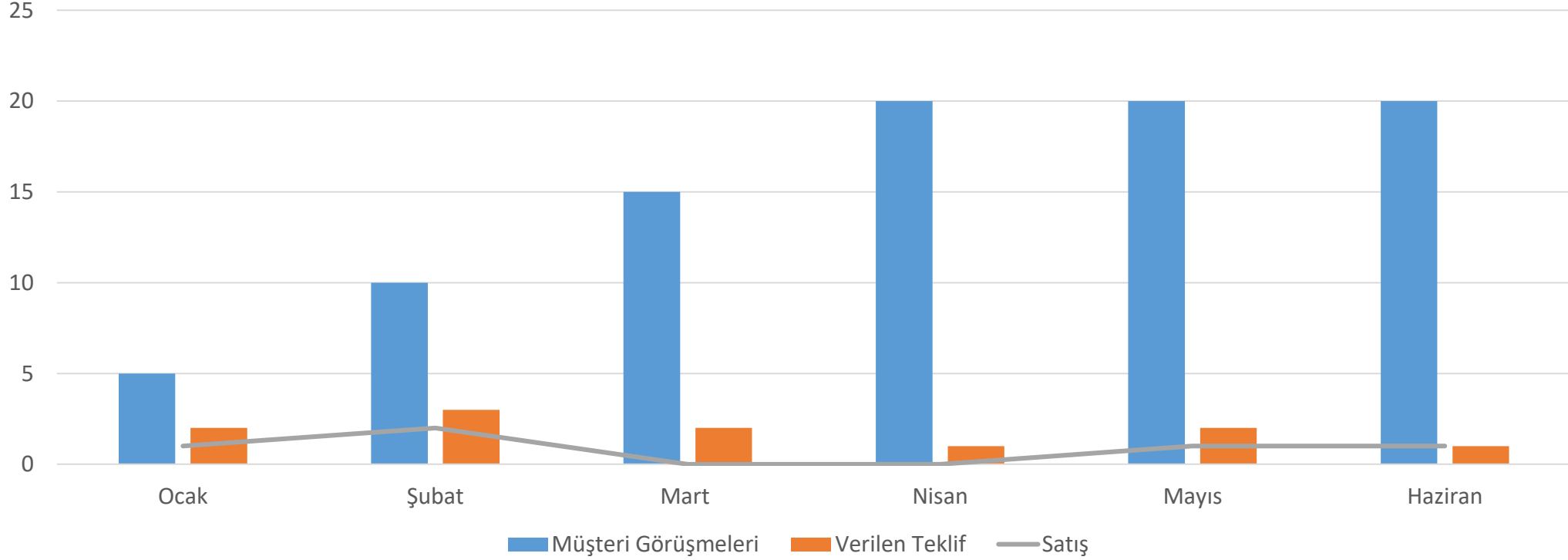
ürünle ilgili tüm özellikler hatta rakipler

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

1415926535897932384626433832795028841971693993751058209749445923078154062850208998628034825342117067982148086513282306647093844609550582231725359408126481117450284102	701938521105559644622948954930381964428810975665933446126475648233786783155271201909145648566923460348610454326648213393607260249141273724587006606315588174881520920	962821415926535897932384626433832795028841971693993751058209749445923078154062850208998628034825342117067982148086513282306647093844609550582231725359408126481117450284102	94912701938521105559644622948954930381964428810975665933446126475648233786783155271201909145648566923460348610454326648213393607260249141273724587006606315588174881520920	22495962829254091715364367892590360011330530548820466521384146951941511609433057270365759591953092188117381932611793105116548074462379862749567351885752724891227938183011	30825949129833673362440656643086021394946395224737180702179860943702770539217176293176752384674818467869405132000568127145263560827785771342757789609173637178721468440901	216422495343014854956537105079227968925892354201995611212902196086403441815981382977477130999505187072113499999983729780499510597317328160963165950244594553469060302642522	697463082533446685035261931188171010003137638752868587533208381420617177669147303598253490426755468731159562863882353787593751857781857789532171226606613001927876611195909	75216216420188938095257201065485863278865936153381827966230301932035301852968995773622599413891249721775283479131515574857242454150695950829533116861727855889075098381754	2107963746493931925506045092770167113900984882401285336160356370768010471018194295559819894687637449448255379774726847104047534646208048864259098491293313877028989152104	1613675216205696602405803815019351125338243003558754027426473263914199272604269922796782354781636009341721641218924586315030286182974555706749838505494588586926995690927	10095210797509302955321165344987202755960236809665499119881834797753556636807426542527862551818417574627885907772793800081847060016145249192173217214772350141441973568548	995811613611573525521334757418494684385232390739414333454776241686251898358948556209921922218427255025425688767179049460165346680498862723279178608578438382796797661454	4615110095388378639090508600642251252051173929848980841284886269456042419652650222106611863067442786220391949450471237137869690966364371917267467764657573962413890865832845	138549958133904780275909948578407895126948839835259570982582262052248940772671947826848290147699090264013639443745530506820349652345174939965143142980919065950937221696	498034615157098580874105978859997729754989301817539264681382688838689427741559918559252459539594310499725246808459872736446984865383673822262099124608051243884390451244	582991385497827807977158914359977001298160894416948685495848406334220722258284886481584560285060018842739452267467678895252138522549954666727823986456596116354886230577456	007314980355936345681743241125150760694794510965960940525228879710893145669136867228748940560107503308617928680920874760917824938589009714909870985812655497818931293748421	1428968299848726588048575640142704775513237984145152374623436454285844479526888782105114135473739523113427166101213596953623144292524849371811051457654035802799342334742	49744007310578539062198387447808478489583321445713868751943508430218453191048481005370614680674919278191197839952081419663428754440643745123718192179998391015919561814675	230551426912397489409071864942319615679452080951485502252316038919301420937621378559566369378780830390697920773487212825625996615014215030680384477345492026054146659252051	138884974428050732518666002132434088190710486331734649851453905796288561505506106658796989163574736384052571459102897084140110971206280439039759515677157700420337869936007	204672305587631763594218731251471205329281918261861258873215791964146488291644706095752089571567116722910981690915280173305671274658322287183520935396520512108357915	2788613698820914442120675103346711031412671113890988585163983150197016515168817143785761835155650884909988859982387345528331635507647918535893226185489632132933088657064	441102046525907091546141654985946163718027098199430992448895757128289059232326097293712084433572654893382911932597463667305836041428138830302038249037589852437441702913	4418627856180937734440307074692112019130203308109762110110044929321518084244485637688838952286847831353265821314957685726242334418930396864262434107732286702807318915	270824411010446623252716201052652272118860396655730925471105785376346662065310989652891862056476931257058635662018558100729380659876488117910453348850348113657686753249	48903441669039626579787718556084552965412685408530614344431858769751456614068007002378775991344017127494704205622305889456131671127000407854733269939061454664645880797	063322708268830534328587856983052358089330857574067954571075254202114955761581400250126228594130216471550979259920990796547316125517658751357517829668454779174501129961	0620448903046399471329621073404375189573598145890193897131117904297826564750320319889151402870808599048010941214722131794764777262241425485450332157185306142286137585043	7805406332175182979886223717215916077168925474873898685494944501146540628433663937900397692656721463853067360965712091800763832716641627488880078692590290228472104031721186	697940620419000422966171196377921337575114959501568049831862947265473644473774418426312986080998868741329047215695162396586457302163159819319516735381297418772947687242292465436880098067692823829068996400462435403701416314865	34189697940924323789690796977942236250822186895738379862300159377647165122893578601588161755782973523344680428151262720373431485319777416001990665541876397929334419521541	46414189948544473456738316249934191318148092777710386387734317720754565453202707709212019051860982960490926360197596826161332316663652861932688633606273567630354477626205	118580430777235547105895487027908143582401451718062464362679456127531813407633036254232789494973205835311711992806381334677867969970309633913077109870408591337	6780446414428027726346694704745878477872019277152807317679077071572134447336057073349243893113805049316312840425121925651798069411352801314701304781643788518529092854520	9091141165803341965621349143415956258658855705526904965520985803850722426482939726584783163057775506888764462482468579260395357348033048029000876075625104747091643961362	451726760449256274204308320685661190625454337213153595845086872460290161876679324061634252577195429162991930645537799140337340432875262888963995879475729174642635745525407	84206909143135711138941091183932519107602082520261879853188770584927259167781314989909090192189717372784768476847685608490037702424291651300500516832336435038851702988902233	21835451722013812806965011784408745196012122859937162313017114448464090389064495444006198890754851602632750529834918740786660881833851022833450850486062503930213321971551	593818430635455007686282949304137765527939775175461395398468839936383047461199665385815364205685338621867252334028308711232827892125077126294632295639898893582116745627010	57843218356482201349671518819097303811980049734072396103658406643193959979019068963955245300545055806855019567302927913933918586034490398205955100226353536192041994745538	6363459381023439554495977837790237421817271117236434354394782218185266240851400666044332588868887054310470698574745855033232334210730154594051655379058862733379958511562	39264578432298627372319898757141595781196358330059408730581219028764962867446047446491599505497374256269010490327781986835938146574126804825648786556145372347887330390468	8154763834363465379498841927056387293174872732306760112302919113679386270894387993820126295154133714248928079022016601475466847653576164773794675200490771555271965362132	4423939264616013635815590742202020318727760327721900556148425551879253034313984642532234157623981064250839049750086582710959591946589751913103482276930624743536325691807	51899815478181152843667957061108615331504452127473924544945423682886081340841486377670098120715124914043027253660764823634143346235189757664521641376798903149501910857588	4423919862916421939949072382346468441173940326591840443789513338945257423995082969591226508855881572503107129701266830240292952320118726787582220415420516184163484756	51899811614101002996078386909291603028840028910414079288821507842451670908700069928212068041837180653556725253256753286129104248776182582978515795984703562226293486
--	---	---	--	--	--	---	---	--	---	---	--	--	--	--	--	---	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--	---	---	---	---	---	--	---	--	---	--	---	---	--	--	--

6 ay sonra

Satıcı
İlk 6 Ay Satış Performansı



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Bilmek

Satıcı ürün ve hizmetini detaylı olarak bilmek zorundadır

Detay = Müşterinin Gereksinimi Kadar

Detay = Müşterisini İkna Edecek Kadar

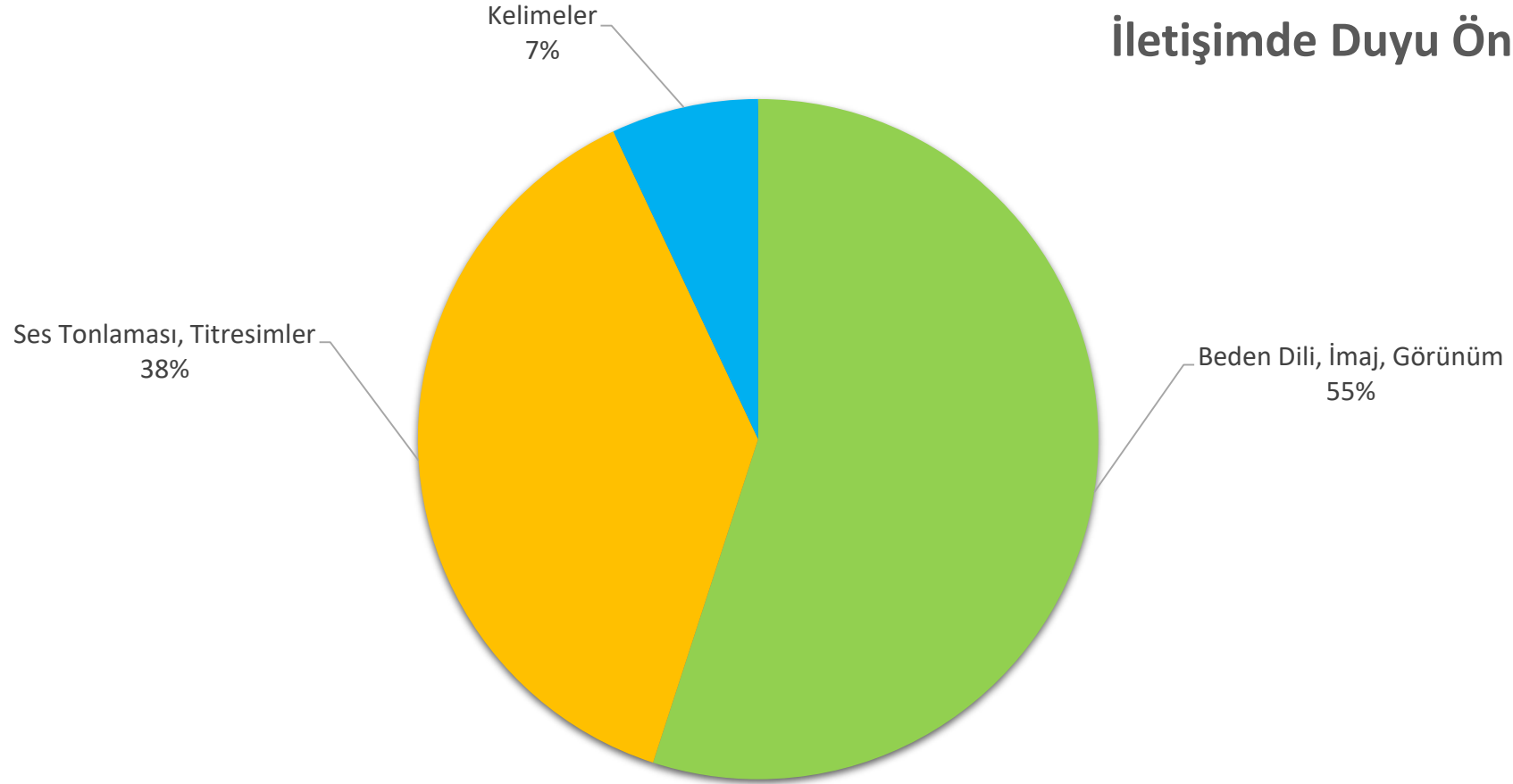
Bilinmeyen öğrenilmeli ve cevaplanmalıdır

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Doğru sekilde iletmek - duyular

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

İletişimde Duyu Önceliđi



Fayda Teorisi

Fayda – fikir/ürün/hizmete ait özelliğın karşınızdaki (müşteri) için özelleştirilmiş olan karşılığıdır

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Fayda Teorisi

Fayda – fikir/ürün/hizmete ait özelliğın
karşınızdaki (müşteri) için
özelleştirilmiş olan karşılığıdır

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Starbucks ne satar?

Kahve



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Espresso Beverages

Sıcak ya da Buzlu Tercih Edebilirsiniz

	tall	grande	venti
Kenya Origin Espresso Latte	₺7,75	₺8,75	₺9,75
Caffè Latte	₺6,75	₺7,75	₺8,75
Cappuccino	₺6,75	₺7,75	₺8,75
Caffè Americano	₺6,25	₺7,00	₺7,50
Caramel Macchiato	₺8,50	₺9,50	₺10,25
Caffè Mocha	₺8,25	₺9,25	₺10,00
White Chocolate Mocha	₺8,75	₺9,75	₺11,00
Ristretto Bianco	short ₺7,75		
Flat White	₺7,75		
Espresso	solo ₺5,00	doppio ₺5,50	
Espresso Macchiato	₺5,50	₺6,00	
Espresso Con Panna	₺5,50	₺6,00	

Size Özel...

Kenya ile
STARBUCKS
ORIGIN
ESPRESSO

+ ₺1,00

**Bir Shot
Espresso
Daha**

+ ₺2,00

**Aromalı
Şuruplarımız
ile**
Vanilya,
Fındık,
Karamel ve
Tarçın

+ ₺2,00

**Daha
Hafif**
Kremasız, Yağsız Süt,
Şekersiz Aromalı
Şuruplarımız:
Vanilya, Fındık ve
Karamel
+ ₺2,00

Krema

+ ₺2,00

Fiyatlara KDV dahildir.

Ürünlerimizin alerjen içerik bilgisi için baristalarımıza danışabilirsiniz.

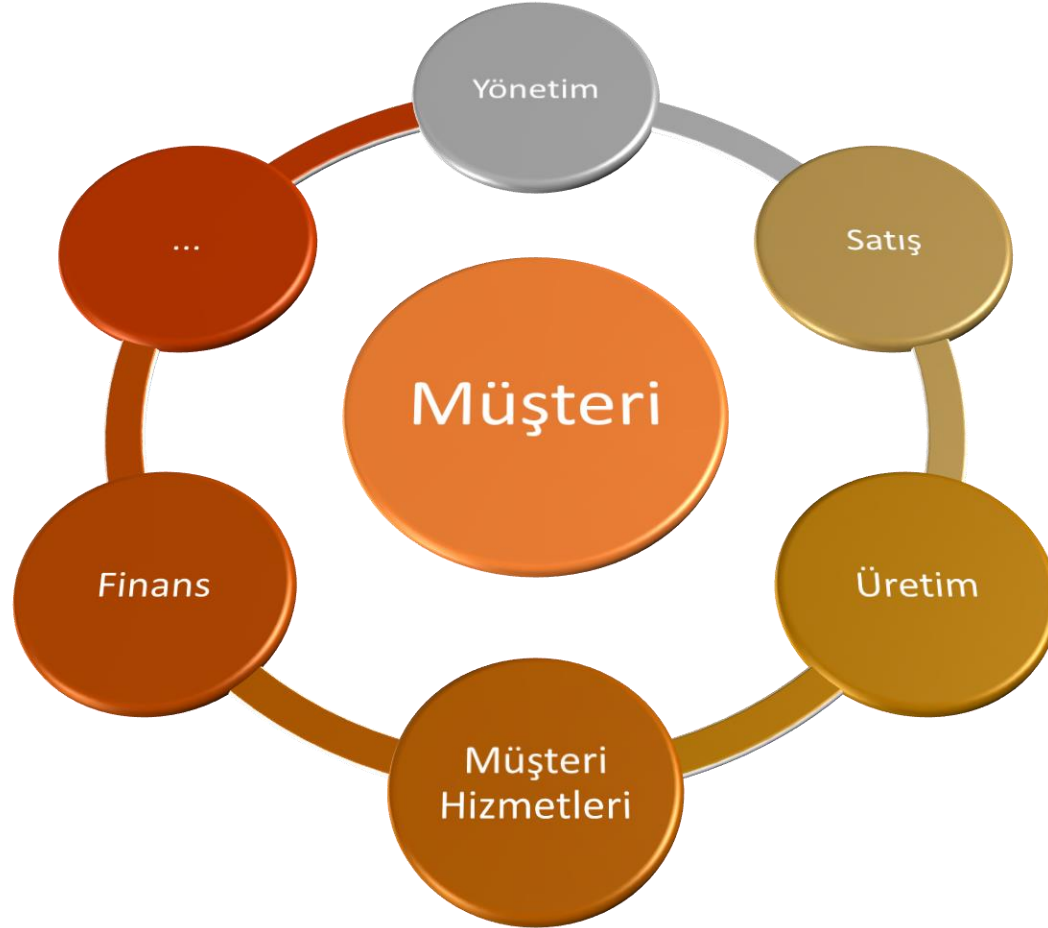
If you have an allergen concern, please feel free to ask our baristas to check the ingredient labels.

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşteriler*

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşteri Devrimi



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşteri Merkezli Yaklaşım

Bireysel ve ilişki yönetimine dayanan satış yaklaşımı müşterileri herşeyin merkezine yerleştirir,

müşterinin anlaşılması

müşterinin gereksinimlerinin karşılanması

Bu yaklaşım satıcıya değer katar,

ürün ve hizmetlerin ön plana çıkararak satışı zorlamaz,

ilişkileri kurmaya, iletişime ve problem çözmeye dayanır

Bu yaklaşım aynı zamanda satış organizasyonuna değer katar,

uzun süreli ve karlı işbirlikleri geliştirilebilir

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşterinin Satıcıdan Beklentileri

İyi bir dinleyici, iyi bir konuşmacı ve iyi bir sunumcu

Takipçilik özelliği

Değişen gereksinimlere cevap verebilmek için yeterli istek ve yetenek

Düzenli, planlama yapmayı bilen ve zaman yönetimi konusunda istekli

İtirazları düzgün bir üslupla cevaplayabilmek

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



Ev satmakta olan emlakçının müşterisi kimdir?

Baba

Anne

Çocuk



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşterinin Müşterisi

Eğer müşterinin müşterisinin kim olduğunu biliyorsanız ve sunmakta olduğunuz ona faydalı olacaksa hiç beklemeyin anlatın

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



Ev satmakta olan emlakçının müşterisinin müşterisi kimdir?



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Müşterilerle* İlişkiler

*İnsanlar

İnsanları Tanımak

İlişki
Kurmak ve
Yönetmek



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

İnsanlar

Diğerlerine oranla

Heyecan ve duygularını
farklı biçimde gösterirler
Strese farklı bir çare bulurlar
Sorunlara farklı bir biçimde
çözüm bulmaya çalışırlar


İnsanlar

Diğerlerine oranla

Farklı düşünür
Farklı karar verir
Zamanı farklı kullanır
Farklı bir tempo ile çalışır
Farklı bir biçimde ilişki kurar

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi





Başarı ve mutluluk için diğer insanlarla iyi ilişkiler kurma becerisine sahip olmanız gerekir

Bazen insanları görmek istediğimiz gibi görürüz

İnsanların bireyler olarak geliştirdikleri üslupları vardır. Bu üslupları önceden bilerseniz onlarla iyi ve sağlıklı ilişkiler kurabilirsiniz.

Başkalarını oldukları gibi görebilmek



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

4 temel üslup



Carl Jung

Myers-Briggs

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Üsluplar konusunda

Baskın üslup farkedilir

Beceriler üslubun ötesine geçebilir

Aynı üsluptan olanlar birbirlerinin aynı değildir

Üsluplar alehinize değil lehinize kullanılabilir

Organizasyonlar için bütün üsluplar gereklidir



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Analizciler

- Mükemmeliyetçidir (herşey doğru olmalı)
- Eleştiricidir (iltifatları sık söylemezler)
- Sistematiik ve düzenli (kitabına göre)
- Verilere bayılır
- Riske girmeyi çok sevmez
- Tek başlarına olmaktan veya küçük gruplardan hoşlanır
- Beden dili ölçülüdür
- Sessizdirler
- Duygularını açıkça belirtmezler
- Randevulara zamanında gelir, ancak işleri zamanında bitiremeyebilir



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Canayakınlar

Takım oyuncusudurlar

Yardımcıdırlar

Arkadaş canlısıdır, empati sahibidirler

İstikrarlı durumlarda yüksek bir performans sergiler, planlamalardan çok hoşlanmazlar

Korumacıdırlar

Raporları okurlar ancak dinlemeyi daha çok severler

Sabırlıdırlar

İnsan yönelimlidirler

Doğal arabulucudurlar

Fikir ayrılığında görüşünü saklarlar



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Dışavurumcular

- Enerji doludurlar
- Hareketten hoşlanırlar
- Dost canlısıdırlar
- Hayaller kurmayı severler
- Detaylardan hoşlanmazlar
- Dürtüleriyle harekete geçer, sonra düşünür
- Şakacı ve eğlencelidirler
- Güçlü beden dilleri vardır
- Beğendiğini ve beğenmediğini açıkça belirtirler
- Hikaye anlatmaya bayılırlar
- Yüksek sesle konuşurlar



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Yönlendiriciler

- Sonuçlara dönüktürler
- Pratikirler
- İş bitirici olarak tanınırlar
- Zaman yönetimi konusunda beceriklidirler
- Olgulara önem verirler
- Ayrıntıcı değildirler
- Çok çabuk fikir değiştirebilirler
- Beden dili amaca yöneliktirler
- Temposu hızlıdır
- İşe yöneliktir
- İnsanlar konusunda çok konuşmazlar



Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Stres altında üsluplar

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

	Normal Stres	Yüksek Stres
Dışavurumcu	Saldırgan	Kabullenmeci
Yönlendirici	Otokratik	Kaçınmacı
Cana Yakın	Kabullenmeci	Saldırgan
Analizci	Kaçınmacı	Otokratik

Yeni tanışıklarınızın üslubunu bulma

Girişkenlik göstergeleri

- Konuşma oranı
- Konuşma hızı
- Beden hareketi
- Dışa vurulan enerji

Tepkisellik göstergeleri

- Yüz ifadeleri
- Ses değişimleri
- Akıcılık

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



Üsluplar arası ilişkiler

Saptama

Kendi üslubunuzu bilin
Diğerinin üslubunu çıkarın

Planlama

İyi ve sağlıklı ilişki için nasıl davranacağınızı
belirleyin
Provalar yapın

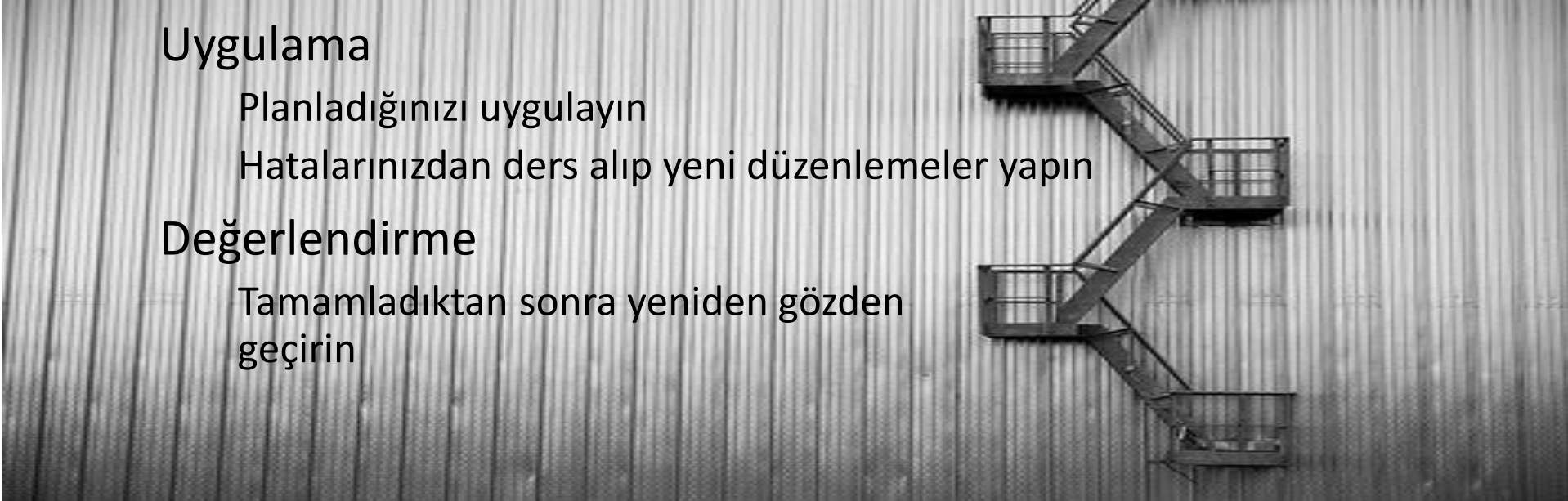
Uygulama

Planladığınızı uygulayın
Hatalarınızdan ders alıp yeni düzenlemeler yapın

Değerlendirme

Tamamlandıktan sonra yeniden gözden
geçirin

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi



Zor İnsanlarla Başa Çıkma ve İtiraz Karşılama

Zor İnsanlar

Saldırgan, agresif, stres yüklü insanlar

Herşeyi bilen insanlar

Şikayetçi insanlar

Kendini ifade edemeyen/etmeyen insanlar

İçten pazarlıklı insanlar



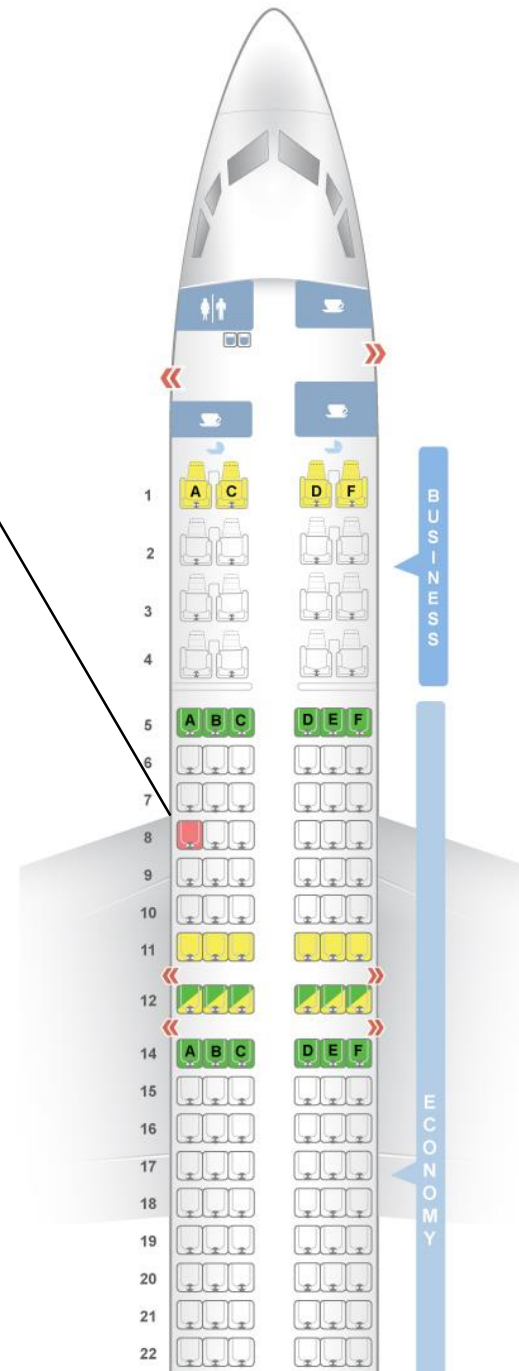
Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Uçak Yer Sorunu – oyun

Uçağa bindiniz. Ücretini ödeyerek aldığınız ve biniş kartınızda belirtilen yerde biri oturuyor.

Kalkmasını nasıl sağlarsınız?

Ücretini ödeyerek aldığınız yer



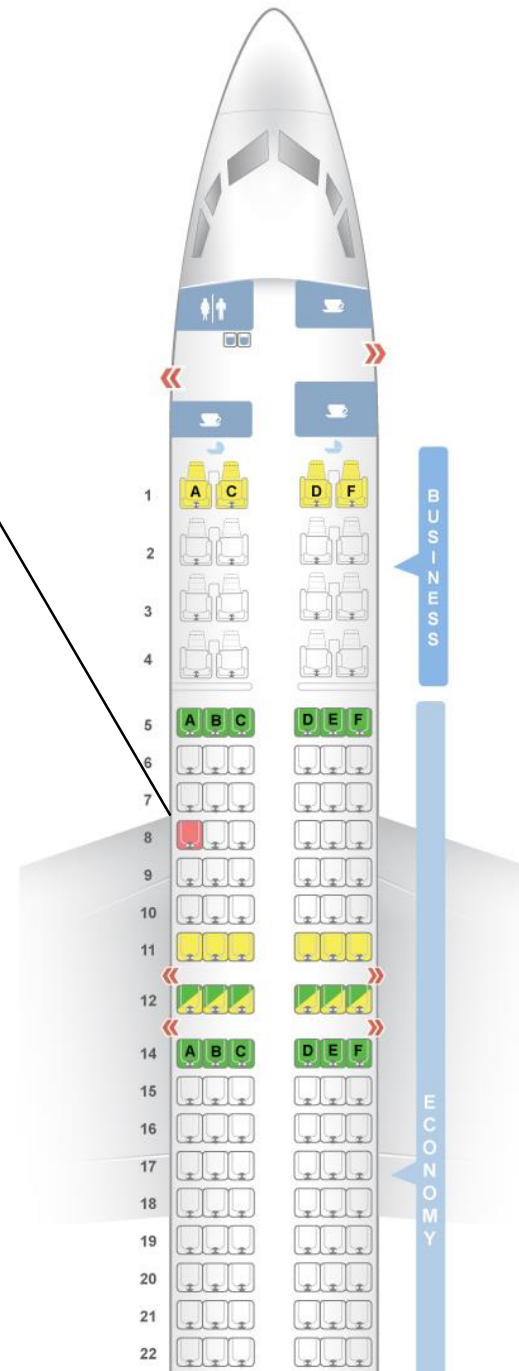
Satış ve Zor İnsan İletişimi

Uçak Yer Sorunu – oyun

Uçağa bindiniz. Ücretini ödeyerek aldığınız ve biniş kartınızda belirtilen yerde biri oturuyor.

Biniş kartını size göstermiyor ve hostesler yardımınıza gelmiyorlar ne yaparsınız?

Ücretini ödeyerek aldığınız yer



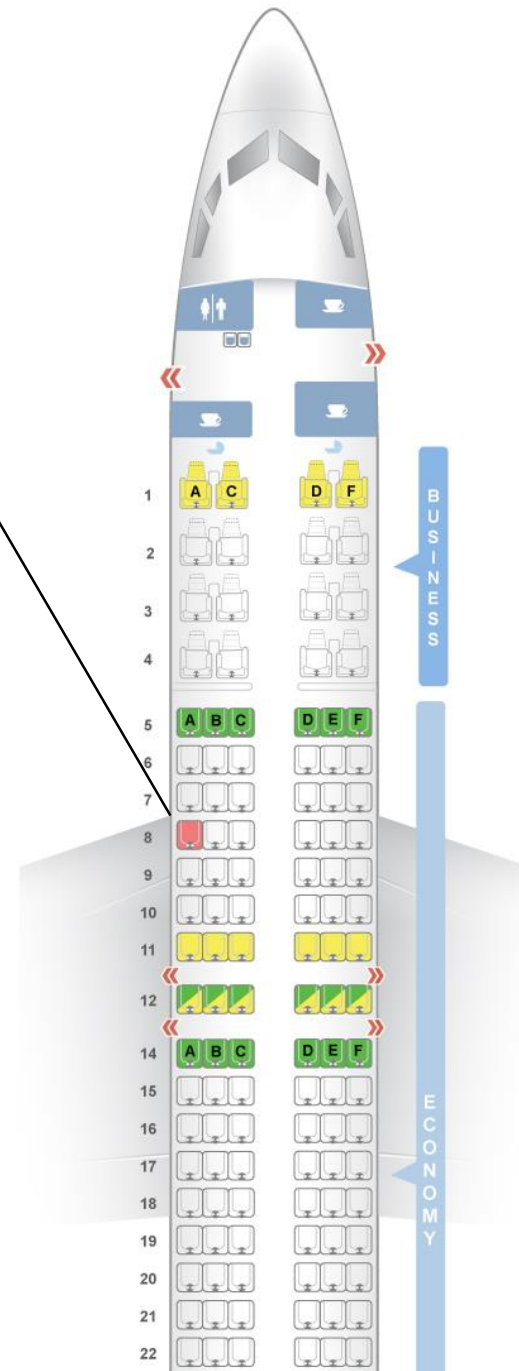
Satış ve Zor İnsan İletişimi

Uçak Yer Sorunu – oyun

Uçağa bindiniz. Ücretini ödeyerek aldığınız ve biniş kartınızda belirtilen yerde biri oturuyor.

Biniş kartını gösterdi, sizinki ile aynı yer numarası yazıyor? Bu yerin parasını ödemedi. Ne yaparsınız?

Ücretini ödeyerek aldığınız yer



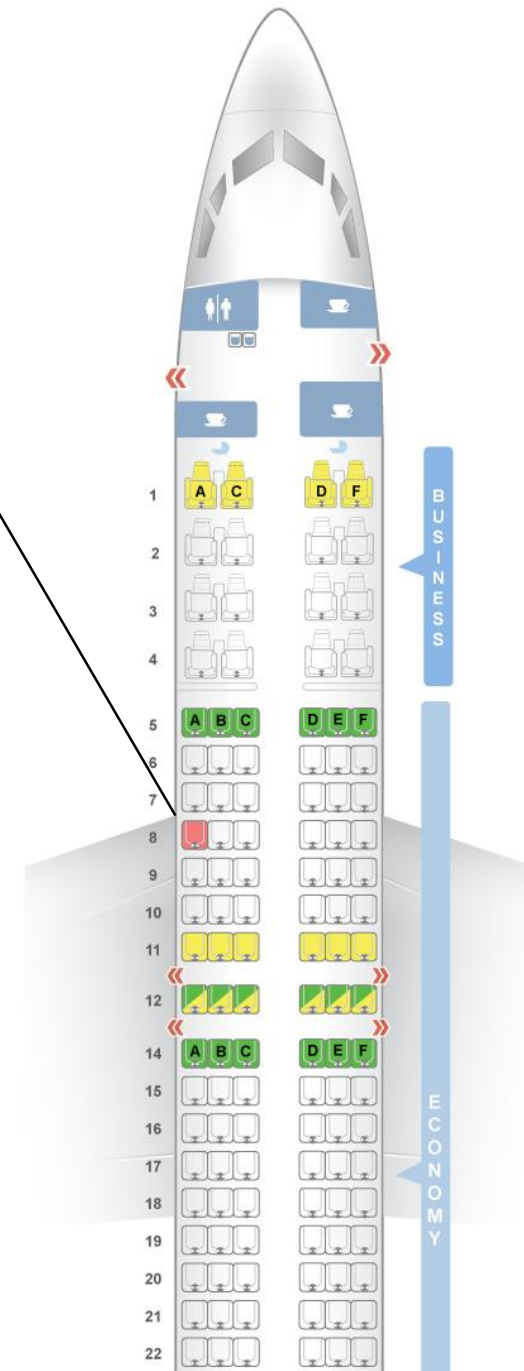
Satış ve Zor İnsan İletişimi

Uçak Yer Sorunu – oyun

Uçağa bindiniz. Ücretini ödeyerek aldığınız ve biniş kartınızda belirtilen yerde biri oturuyor.

Biniş kartında sizinki ile aynı yer yazıyor? Bu yer için para ödemedi. Ne yaparsınız?

Ücretini ödeyerek aldığınız yer



Satış ve Zor İnsan İletişimi

Tatmin

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

iddialı

iddiasız

Zorlama

amaç kazanmak

İşbirliği

amaç herkesin
kazanması

Uzlaşma

amaç orta bir yer bulmak

amaç geciktirmek

amaç boyun eğmek

Kaçınma

Kabullenme

destek olmayan

destek olan

Thomas – Kilmann Çatışma Tipleri

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Kendi çıkarlarına da
diğerlerinininkine de
odaklanmamak ... kötü bir
fikir değil mi?

Kaçınma

iddialı

iddiasız

destek olmayan

destek olan

Kaçınmanın ardındaki

Çatışmaya girmekle ilgilenmemek

Kaynaklarınızın olmaması (zaman, insan gibi)

Ya da kaynaklarınızı yatırmak istememeniz

Bir şeyleri bozmaktan korkmak (ilişkiler, sistem, reputasyon gibi)

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Kaçınma

Kullanmak için

1. Sorun önemsizse ve daha önemli başka sorunlar beklemekteyken
2. Kendi isteklerinizi tatmin etme olanağınız (hukuken, süreç olarak vb.) yoksa
3. İnsanları sakinleştirmek için
4. Daha fazla bilgi toplanmasına ihtiyaç olması durumunda
5. Başkaları çatışmayı daha iyi yönetebileceklerse

Thomas – Kilmann Çatışma Tipleri

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Kendi çıkarlarıyla değil
diğerlerinininkiyle
ilgilenmek ... bunun yararı
ne olabilir?

Kabullenme

destek olmayan

destek olan

iddialı

iddiasız

Kabullenmenin ardındaki

Bir şeyleri edinme beklentisi

Uyuma olan inanç ve verilenin karşılığının olduğunu düşünmek

İyilik iyilik getirir

Diğerlerinin kendin gibi olduğunu düşünmek

İlişkinin bozulmasından korkmak

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Kabullenme

Kullanmak için

1. Yanlış olduğunuzu fark ettiğinizde
2. Diğer taraf için çözümin sizin için olduğundan çok daha önemli olduğunu fark etmiş ve ilişkiyi iyi yönde tutmayı istiyorsanız
3. Çatışmanın devam etmesinin sadece sizin amaçlarınıza zarar vermesi sözkonusu ise
4. Uyumun korunması en önemli konu ise

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Thomas – Kilmann Çatışma Tipleri

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Zorlama

Kendi çıkarların
dışındakileri
düşünmemek ... biraz
rahatsız edici değil mi?

iddialı

iddiasız

destek olmayan

destek olan

Zorlamanın ardındakiiler

Zafer kazanma beklentisi

Uyuma inanmamak

Diğerlerinin de kendisi gibi olduğunu düşünmek

İlişkiler önemsizdir

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Zorlama

Kullanmak için

1. Acil, kritik durumlarda
2. İstenmeyen birşeylerin yapılması gerektiğinde (disiplin uygulamaları, maliyet azaltıcı faaliyetler gibi)
3. Bilimsel, hukuksal haklılık durumlarında
4. Kendinizi etik dışı olumsuzluklardan korumanın gerekli olduğu durumlarda

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Satışma Tipleri

Taraflara uygun
seeneklerler aramak ...
iyi bir yaklaşım değil mi?

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Uzlaşma

iddialı

iddiasız

destek olmayan

destek olan

Uzlaşmanın ardındaki

En azından herkese uygun bir anlaşma peşinde olmak
Bölmek ve dağıtmak

Bazen kimse çözümden mutlu olmaz
Her zaman olumlu sonuçlanmaz

Tembel seçenek / alternatif

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Uzlaşma

Kullanmak için

1. Amaçlar orta derecede önemliyse
2. Taraflar yeterince güce sahip ve sorunu çözmeye istekli bir şekilde odaklanmışlarsa
3. Kompleks sorunları çözmek için sorun çözmeye başlamak gerekiyorsa
4. Zaman baskısı karşısında ortak bir noktaya bir an önce gelmek gerekiyorsa
5. İşbirliği veya zorlama başarısız olmuşsa

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Thomas – Kilmann Çatışma Tipleri

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

iddialı

iddiasız

İşbirliği

Herkesi kazandırmak ...
çok zaman almaz mı?

destek olmayan

destek olan

İşbirliğinin ardındakiler

Herkesi tatmin edecek bir anlaşmanın peşinde olmak
Pastayı büyütme

Çok zaman alıcı olabilir ve bağlanma gerektirir
Bilişsel ve duygusal yatırım gerektirir
Her zaman uygulanamayabilir

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

İşbirliği

Kullanmak için

1. Tarafların entegre bir yöntem bularak önemli sorunlarına kökten çözümler üretmek istiyorlarsa
2. Amacınız öğrenmekse
3. Farklı bakış açılarının çözüme değer katacağına inanılıyorsa
4. Diğerlerinin çekincelerinin ortadan kaldırılması ile çözüme ulaşılacaksa

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Zor insanlar

Saldırgan, agresif, stres yüklü insanlar

Herşeyi bilen insanlar

Şikayetçi insanlar

Kendini ifade edemeyen/etmeyen insanlar

İçten pazarlıklı insanlar

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Satılmayan Müşteriden Öğrenmek

Başarısızlık zihninizi berraklaştırır

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

Sonuç ve Kapanış

Teşekkürler

Dinlediklerinizi etik kurallar içinde kullanmanızı dilerim.

Serdar Bilecen
serdar.bilecen@gmail.com

Satış Süreci

Pahalısınız

Kalem satmanızı istiyorum – 100 TL veya 1,000 TL – hangisini tercih edersiniz?

Vermeden önce kalemlerle ilgili bir kaç açıklama:

1,000 TL olan ömür boyu garantili, kaybetmeniz bile buraya gelip yenisini talep edebilirsiniz; hala 100 TL'lik olanı mı satmak istiyorsunuz?

1,000 TL olan kalemi sinema, tiyatro, maç, konser girişine gösterdiğinizde kuyruğun en başına geçmenizi sağlayacak; hala 100 TL'lik olanı mı satmak istiyorsunuz?

100 TL olanın mürekkebi bir hafta içinde bitecek; hala 100 TL'lik olanı mı satmak istiyorsunuz?

1,000 TL'lik kalem değerinin %75'ini her zaman koruyacak, istenildiğinde 750 TL'ye satılabilecek; hala 100 TL'lik olanı mı satmak istiyorsunuz?

Satış ve
Zor İnsan
İletişimi

