

andem®



# MÜŞTERİ BULMA VE İZLEME YÖNTEMLERİ

FATOŞ KOCABÖREK AÇIL

2

Müşterilerimizi memnun etmek ve yeni müşteriler bulmak için ne yapacağız...



**Göz Teması  
Kurun**

**Yeri ve Zamanı Uygun  
Olduğunda Şaka Yapın  
ve Gülümseyin**

**Yumuşak Bir Sesle ve  
Acele Etmeden  
Konuşun**

**Yüzyüze Konuşun,  
Gerekirse Yanına  
Oturun**

**Gerçekçi ve Belirli  
Önerilerde Bulunun**

**MÜŞTERİ İLE İLETİŞİMİN  
TEMEL KURALLARI  
1**

**Etkileşime Önem Verin,  
Uygun Olduğunda Kişiye  
Dokunun ve Sarılın**

**Daha İyi Anlamak İçin  
Sorular Sorun**

**Açık Uçlu  
Sorular Sorun**

**Dikkatli Dinleyin ve  
Dinlediğinizi Davranışlarınızla  
Belli Edin**

**Geri Bildirim  
Verin**

**Empatik, Sabırlı ve  
Kabul Edici  
Olun**

**Basit ve Anlaşılır  
Bir Dil Kullanın**

## MÜŞTERİ İLE İLETİŞİMİN TEMEL KURALLARI 2

Konuşulanları  
Yarıda Kesmeyin

Yargılamayın ve  
Eleştirmeyin

Dinlerken Başka  
Şeyler Yapmayın

Kişiler Hakkında  
Yorum Yapmayın

Anlatılanlara Gülmeyin;  
İnsanları Utandırmayın

Birisi  
Ağlamaya Başladığında  
Tedirgin Olmayın

Saldırgan Tavırlar  
Takinmayın

Kişileri Karar Vermeye,  
Yorum Yapmaya  
Zorlamayın

Duyularınızı  
Gizlemeye  
Çalışmayın

Savunmaya Geçmeyin,  
Sadece Dinleyin

Zıtlaşmayın ve  
Tartışmayın

Çok Fazla  
Konuşmayın

## Satış kapanmaz ilişki başlamıştır.



Kıvılcım lakabıyla tanınan ve dünyanın en başarılı satışçısı olarak Guinness Rekordlar kitabı'na giren Joe GİRARD



## Hedef kitlenizi Anlayın

- Müşterileriniz kim olacak
- Müşterilerinize nasıl bir değer katacaksınız
- Rakipleriniz neler sunuyor
- Pazardaki fırsatlar ve tehditler



# Mevcut Müşterilerinizi Tanımlayın

Ön araştırma yapmak gerek;

- Hangi yaş grubunda
- Nerede yaşıyorlar
- Alım güçleri ne
- Hangi sıklıkla alışveriş yapıyorlar
- Bir ürünü almadan önce kaç kez araştırırlar
  
- Veya Pazar araştırma şirketi
- İnternet üzerinden, istatistikler

# Mevcut Müşterilerinizi Tanımlayın

## Demografik Özellikler

Yaş  
Cinsiyet  
Medeni durum  
Oturduğu yer

## Sosyo-ekonomik Özellikler

Aile Büyüklüğü  
Gelir Düzeyi, satın alma gücü  
Eğitim Düzeyi  
Mesleği

## Psikografik Özellikler

Kişisel Özellikler  
Bilgi düzeyi  
İlgi alanları

## Davranış Özellikleri

Satın aldığı miktar ve sıklık  
Satış noktası seçimi  
İletişimden etkilenmesi  
Kullanım davranışları

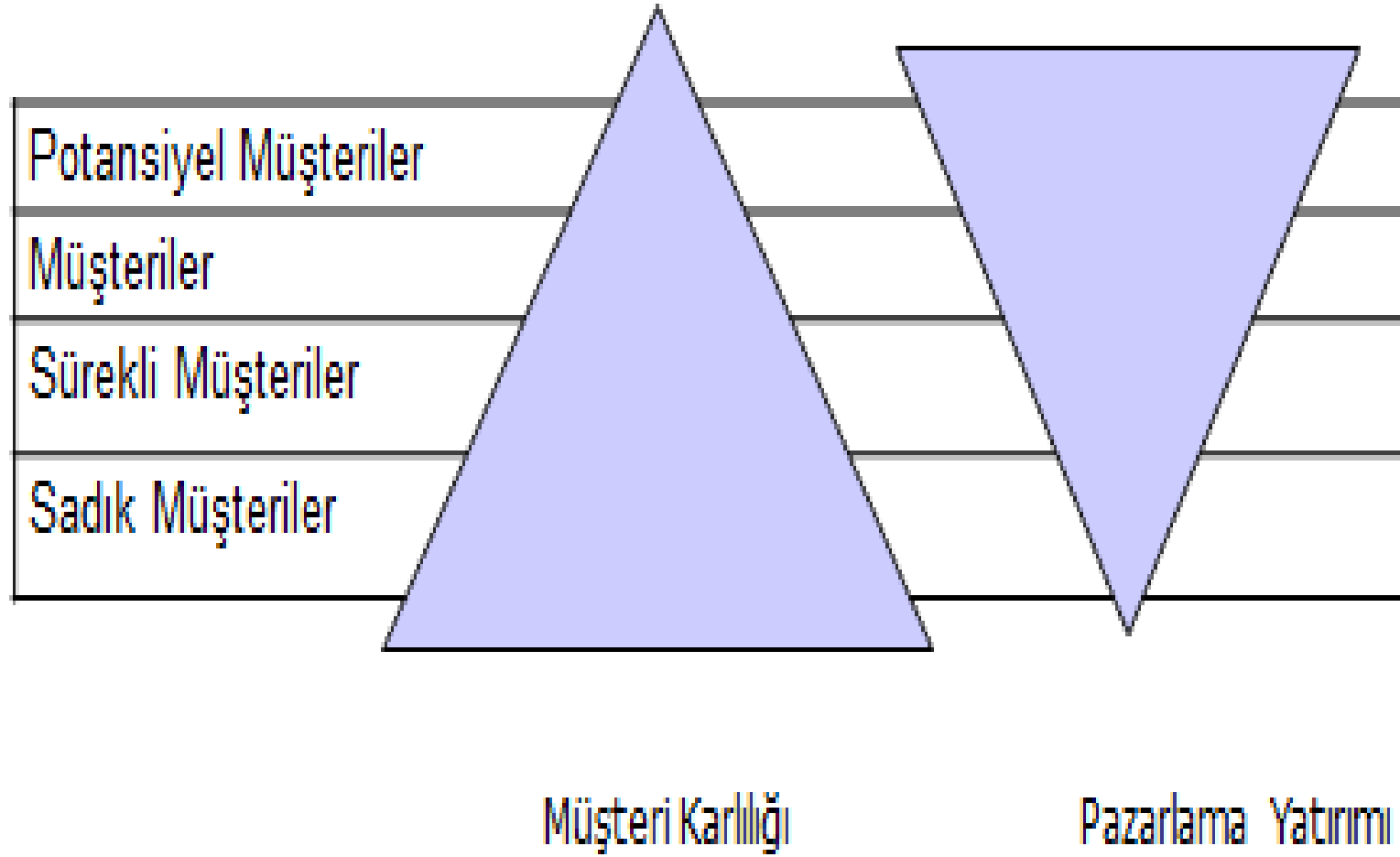


## Müşteriler hakkında bilgi...

- Bir perakendeci, müşterilerinin hangi rafların önünde daha fazla oyalandığını saptayabilmek için küçük paketler halinde müşterilere hediye ettiği çekirdekleri mağaza içinde rahatça yiyebileceklerini hatırlatmış. Bıraktıkları izlerden sonuç çıkarmaya gayret etmiş.
- Uçakta kalan yemeklerin analizi, (Beğenilmeyen yemekler),
- müzelerde daha hızlı aşınan yer karolarının tespit edilmesi, (talebin fazla olduğu eserleri belirleme),
- kütüphanelerde yıpranmış ciltler popüler kitapları,
- servise bırakılan arabalardaki kayıtlı radyo istasyonları araba sahiplerinin tercihleri,
- tamire bırakılan bilgisayardaki sık kullanılanlar listesi,
- bir bölgedeki çöp kutularındaki market poşetlerinin oranı...

## Müşteri Kurum İçin Ne Anlam İfade Eder ?

- Müşteri işimizi kesintiye uğratan kişi değildir.
- Müşteri bize ihtiyaçlarını getirir, bizim yapmamız gereken bunları onun ve bizim için karlı biçimde karşılamaktır.
- Müşteri kurumdaki en önemli kişidir.
- Müşterinin bize bağımlılığı yoktur.
- Müşteri tartışılacak kişi değildir.
- **MÜŞTERİ KRALDIR.**



## Müşteri ne zaman müşteriniz olur?

1. Müşteri, satış temsilcisinden hoşlanır ve onunla görüşüp konuşmaktan her zaman zevk duyar.
2. Müşteri, satış temsilcisinin hiçbir zaman yüksek fiyatla satmayacağından ve yanlış bilgi vermeyeceğinden emindir.
3. Müşteri, satış elemanının sattığı ürünler konusunda, rakiplerinin kendi ürünleri konusunda olduğundan çok daha bilgili olduğu görüşündedir. İşini gerçekten bildiğine inanmaktadır.
4. Müşteri, satış temsilcisinin onun sorunlarını anladığını ve bunları çözmede kendisine yardımcı olabileceğini düşünmektedir.
5. Müşteri, satış elemanının ürünlerine arka çıkacak sağlam bir şirketin desteğine sahip olduğuna inanmaktadır.

# E-Ticaret'te Müşteri Memnuniyeti

- Güven
- Müşteri Hizmetleri
- Canlı Destek
- Chatbot
- İletişim Formu
- Müşteri yorumları
- Sadakat Ödülleri
- Kolay İade ve Değişim





# MÜŞTERİ BULMANIN YOLLARI

- Şu Anki Müşteri Ağınız İle Başlayın
- Yeni Bir Müşteri Ağına Ulaşın
- Onboard Materyallerinizi Yenileyin

## Adımlarınız Neler Olmalı

- Hedef Müşterilerinizi Belirleyin
- Müşteri İhtiyaçlarını Belirleyin
- Farklı Konumlar Arayın
- Fuarlara Katılın
- Tamamlayıcı İşler Arayın
- Grup Etkinliklerine Katılın
- Sunumlarınız Üzerinde İyi Çalışın



# İNTERNETTEN YENİ MÜŞTERİ BULMA YOLLARI

- İçerik Yönetimi
- SEO
- İçerik Pazarlaması
- E-Posta Pazarlaması
- Dönüşüm Oranı Optimizasyonu
- Sosyal Medya Pazarlaması (Sosyal Satış)
- Analitik(Google Analitik)



# andem®

Teşekkür ederiz

www.andem.net  
Tel: 0242-242 1992  
0533 770 58 62



AndemEğitim



AndemEğitim



Andem Eğitim

www.andem.net



AndemAntalya