

Kişisel Satış ve Satış Gücü Yönetimi

SATIŞ ELEMANLIĞI

Toptancı satış elemanları
(Endüstriyel ürünler pazarı)

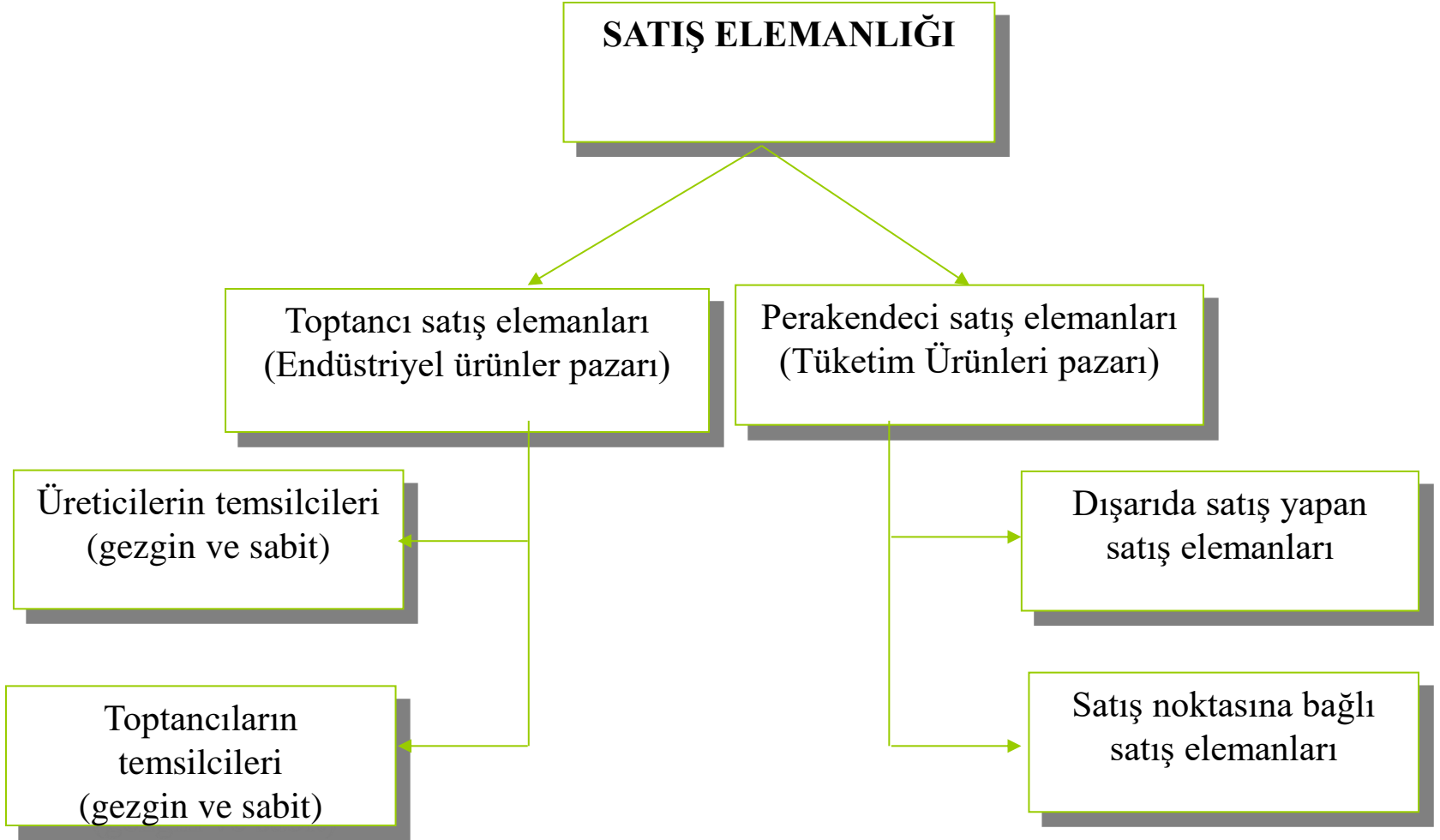
Perakendeci satış elemanları
(Tüketim Ürünleri pazarı)

Üreticilerin temsilcileri
(gezgin ve sabit)

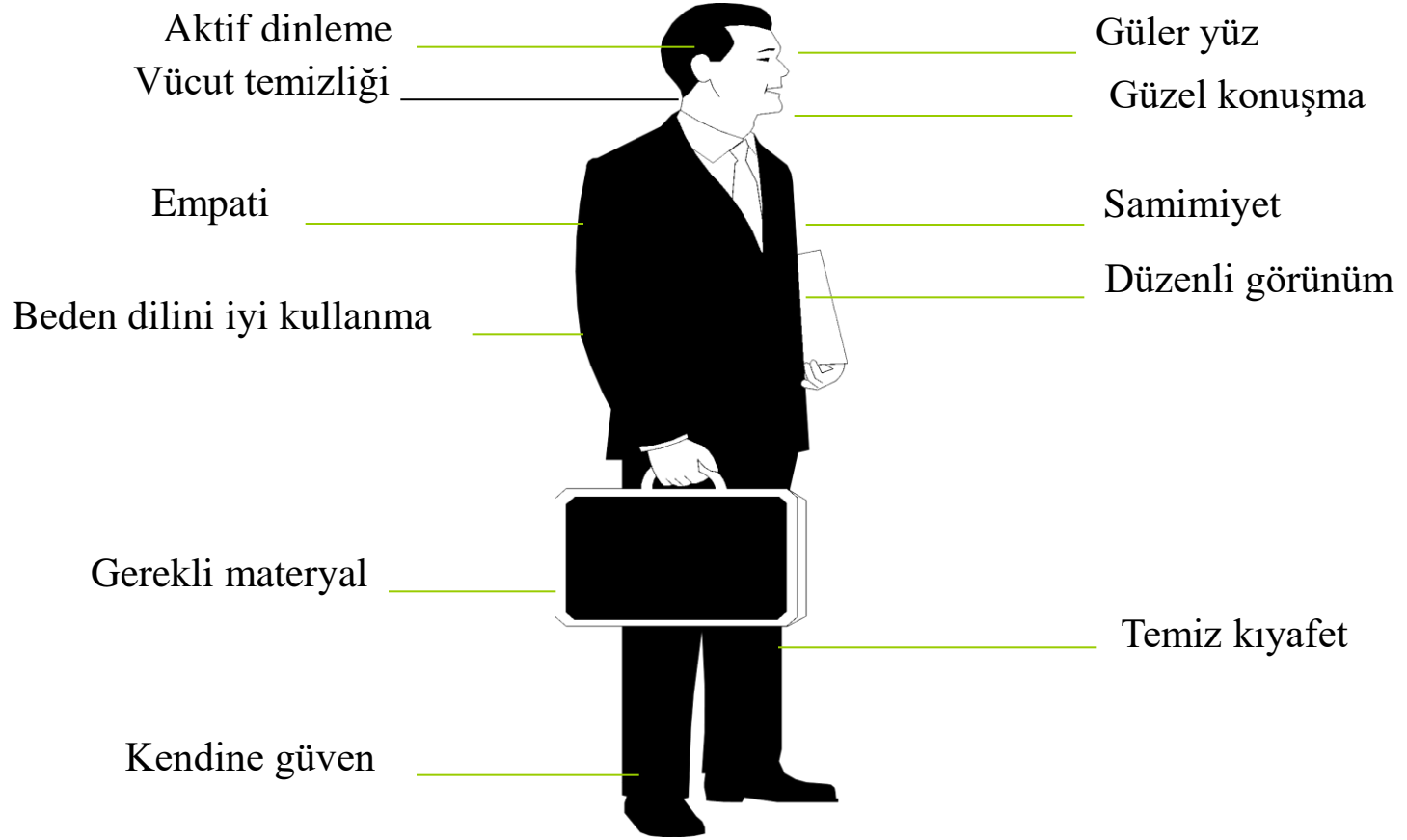
Toptancıların temsilcileri
(gezgin ve sabit)

Dışarıda satış yapan
satış elemanları

Satış noktasına bağlı
satış elemanları



Satış Elemanında Olması Gereken Özellikler



- Güleryüz
- İlgı
- Ürün bilgisi
- Karizmatik duruş
- Doğru bilgi
- Samimiyet
- Rahatlık
- Güven
- Beden dili

- Temizlik
- Diksiyon
- Dürüstlük
- Nezaket
- Empati
- Sempatı

Kişisel satışın faydaları

- **Yeni ve bilinmeyen ürünlerin sunuşunda**
- **kullanılışının yaygınlaştırılmasında**
- **eski alışkanlıkların değiştirilmesinde kişisel satış vazgeçilmez bir yöntemdir**
- **mevcut müşterilere ise yeni kullanım yerleri bulmak**



Reklam-Kişisel Satış

- Kişisel satış tutundurma bileşenleri içinde en pahalı yşntemdir. Çünkü satış elemanının her bir tüketicisiyle ilişkisinde mesaj yalnızca bir kişiye ulaşmaktadır
- Kişisel satışı reklamdan farklı kılan en önemli özellik, reklamın statik bir yapıya sahip olmasına karşın kişisel satışın dinamik oluşudur.



Satışta başarı

- Kişisel özellikler
- Bilgi
- Beceri

KİŞİLİK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİ

REALİST (R)

Kararlı
Maddeci
Pratik
Samimi
Kendine güvenli

ARAŞTIRICI (I)

Analitik
Bağımsız
Meraklı
Zeki
Titiz

ARTİSTİK (A)

Yaratıcı
İdealist
Özgün
Açıklayıcı
Atılgan

SOSYAL (S)

İşbirlikçi
Anlayışlı
Yardımsöver
İnce düşünüşlü
Hoş sohbet

GİRİŞKEN (E)

İkna edici
Despot
Enerjik
Hırslı
İşvebaz

GELENEKSEL (C)

İnatçı
Vicdanlı
Tertipli
Uyumlu
Becerikli

Tüccar	ESI
Ayakkabı mağazası yöneticisi	ESI
Hediyelik eşya mağazası müdürü...	ESI
Satınalma müdürü.....	ECS
Mobilya satıcısı	ECS
Reklam müdürü	AES
Personel müdürü.....	CEIS
Muhasebe müdürü.....	CES

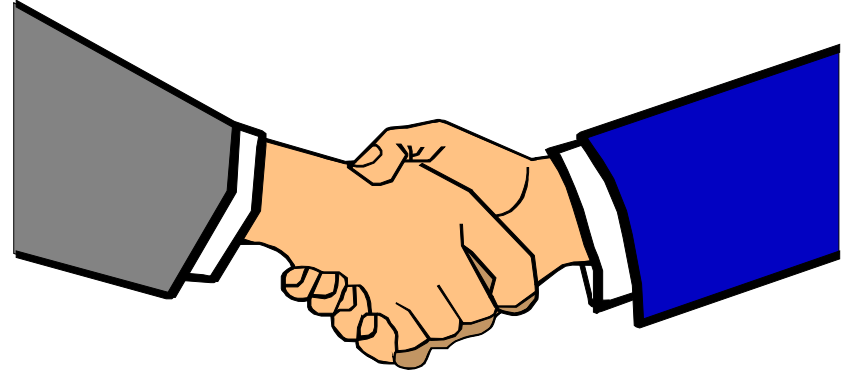
Satış bilgisi

- Müşteri
- Ürün
- Firma

Satış becerisi geliştirme

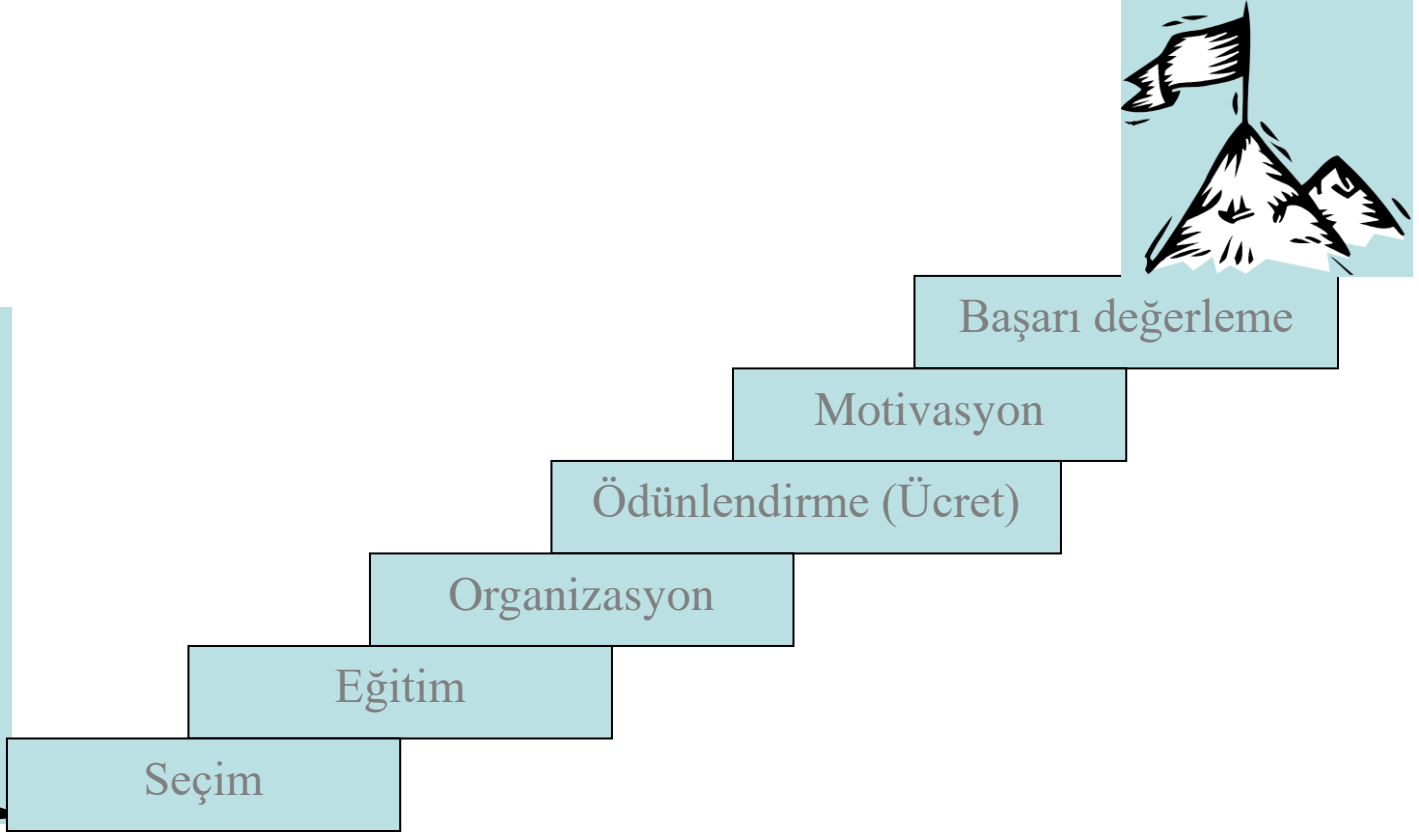
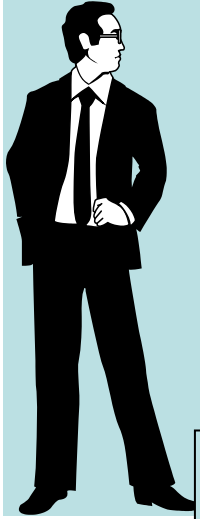
Satış sürecinin yönetimi

- **Randevu Alma**
- **İlk izlenim**
- **Sunuş**
- **Konuşma**
- **Beden dili**
- **Dinleme**
- **İtirazları karşılama**
- **İkna**
- **Satış Kapatma**
- **Bölge Yönetimi**
- **Satış Kotası Oluşturma**



Satış gücü

Satış gücü yönetimi



Seçim

Eğitim

Organizasyon

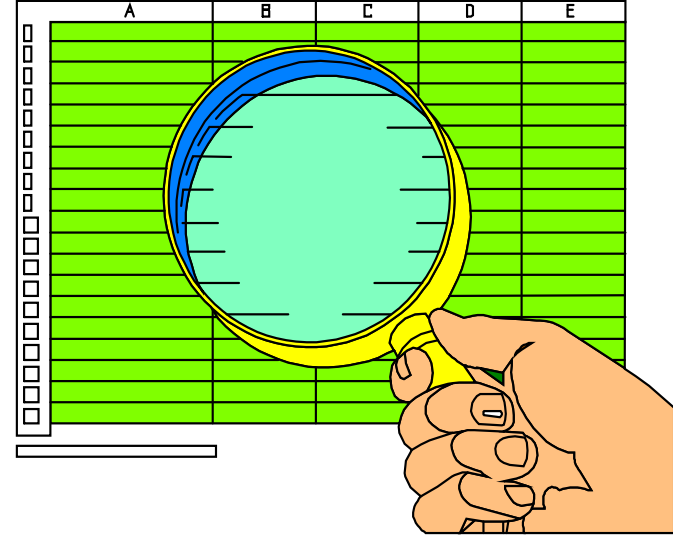
Ödünlendirme (Ücret)

Motivasyon

Başarı değerlendirme

Seçim

- İş analizi
- Eğitim
- Yetenek
- Tecrübe
- Sorumluluk
- Çevre şartlarına uyum sağlama
- Zihinsel ve fiziksel sağlık



Satış Elemanının Eğitimi

Satış Bilgisi

Ürün bilgisi
Müşteri hakkında bilgi
İşletme hakkında bilgi

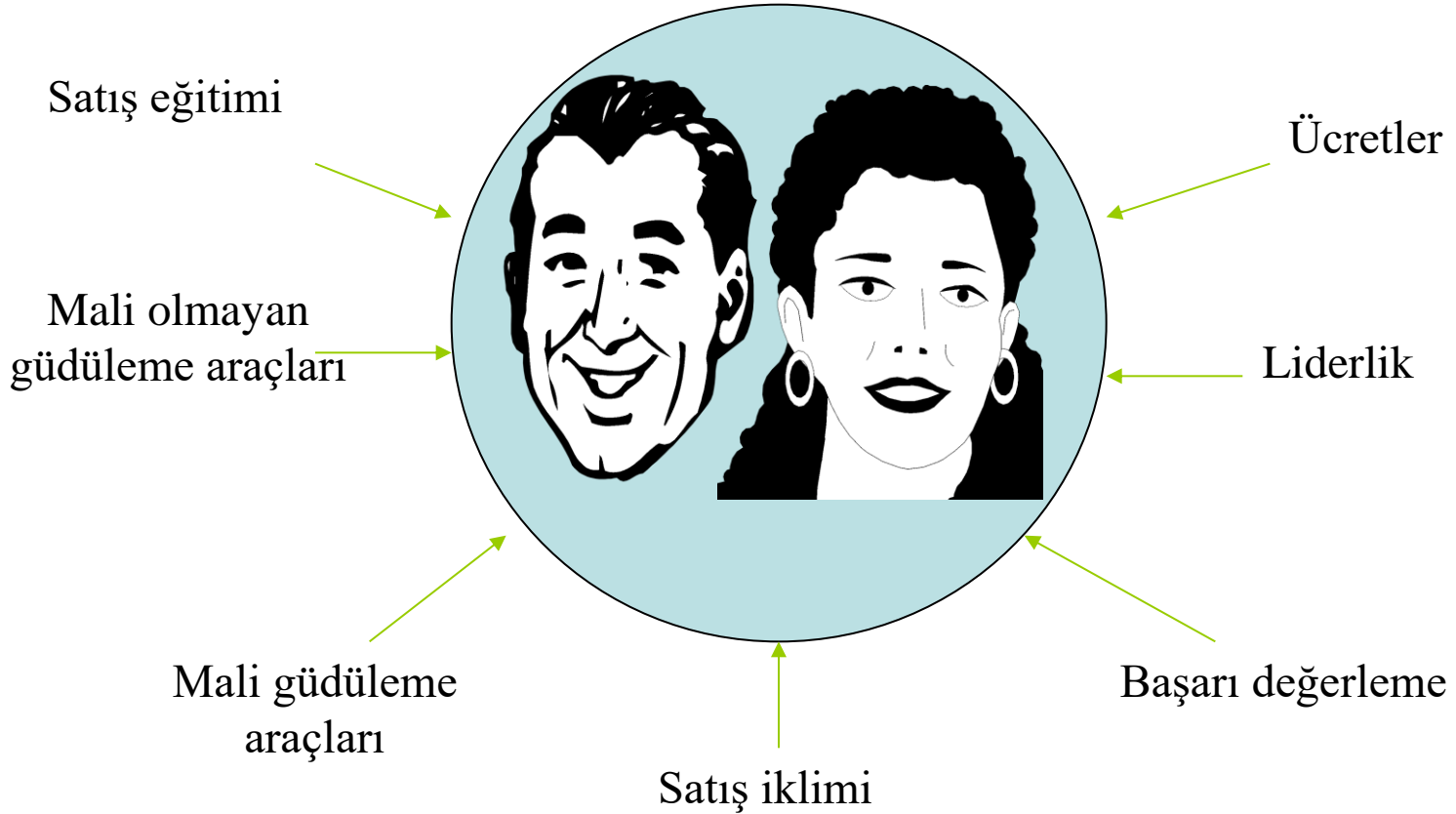
Satış Becerisi

Randevu alma İlk izlenim
SunuşKonuşma
Dinlemeİkna
Satış kapatmaSatış sonrası

Kişisel Etkinlik

Kıyafet
Spor
Sağlık
Kişisel gelişim

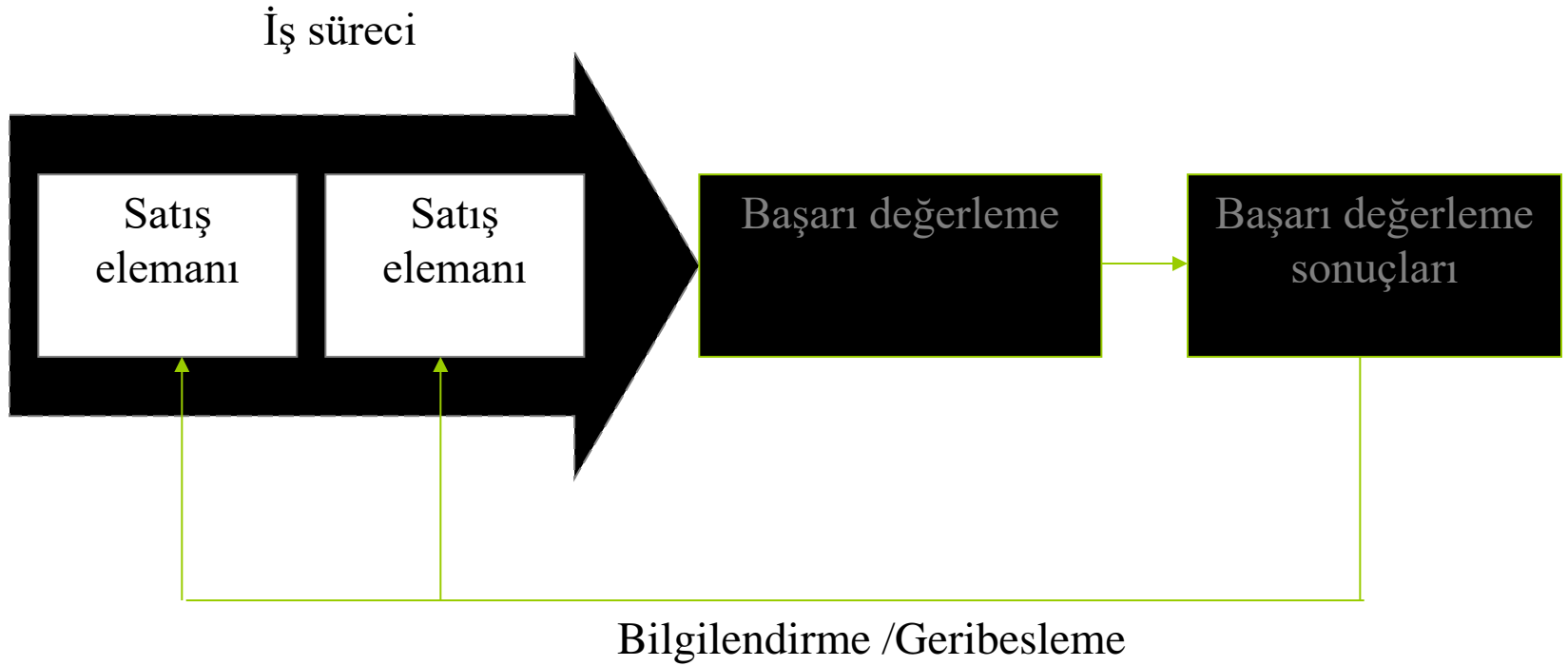
Satış Yönetiminde Motivasyon Karması



Başarı Ölçmenin Amaçları

- **Kontrol amacı**
- **Çalışanlarda bir memnunluk yaratır**
- **İyiye ulaşmak için itici bir güç**
- **Stratejilerin belirlenmesini ve uygulamayı sağlar**
- **Performansı geliştirmeyi desteklemede bir güdüleme aracı**
- **Satış elemanlarının iş rotasyonuna ve koordinasyonuna yardımcı olur.**
- **Kariyer sistemi oluşmasını sağlar**
- **Bu sayede satışçıların ödünlendirilmesine temel teşkil eder**
- **Başarı değerlendirme ile başarının dinamikleri ortaya çıkartılarak, başarının tekrarı ya da daha iyisi sağlanabilir.**

Başarı Değerleme Süreci



Satış Elemanlarının Yasal ve Sosyal Sorumlulukları

- **Müşterilere Karşı Sorumluluklar**
- **Yönetime Karşı Sorumluluklar**
- **Kişisel Sorumluluklar**
- **Zamanı Etkin Kullanma**



Müşterilerle ilişkilerde ahlâki problemler

YÖNETİCİLER

- İşletme güvenini kötüye kullanma
- Rüşvet
- Hediyeler vermede ölçüsüzlük
- Eğlenceler
- Menfaat çatışması
- Adam kayırma

ÇALIŞANLAR

- İş değiştirmede zamanlama
- Harcama hesaplarına riayet
- Asıl işten başka bir işte çalışma
- Satış personelinin kendi arasındaki dostluğu
- Yarışmalarda dürüstlük
- Firma varlıklarının kişisel kullanımı
- İşletme politikalarına sadakat

Satış ahlakı

- **Doğru bilgiler kullanma**
- **Rakipleri kötülememe**
- **Müşterileri dış görünüşlerine göre değerlendirip küçük görmeme**
- **Müşteriye yerine getirilemeyecek sözler vermeme**

