

SATIŞ EĞİTİMİ

TÜRKER GÖKSEL



AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

SATIŞ EĞİTİMİ



- Çağdaş işletmecilikte işletme başarısının büyük ölçüde insan kaynaklarında yattığı kabul edilmektedir.
- Bu da örgüt çalışanlarının sürekli eğitim yoluyla geliştirilmesi gerektiği anlamına gelir.



SATIŞ EĞİTİMİ



- Satış gücü eğitiminde önce eğitim amaçları belirlenmelidir.
- Sözelgeşi yeni bir mamulü tanıtmaya yönelik eğitim programı ile mevcut müşterilere yapılacak satışları arttırmayı amaçlayan bir eğitim programı farklıdır.



SATIŞ EĞİTİMİ



- İkinci aşamada satış eğitiminin programı hazır olmalıdır.
- Bu program hem eğitime katılacaklara hem de amaca uygun olmalıdır.
- Üçüncü aşamada, programın kimler tarafından yürütüleceğine karar verilmelidir.



SATIŞ EĞİTİMİ



- Satış eğitimi iőletmedeki danıőmanlar yürütebileceği gibi bu eğitim profesyonel eğitim kurumları tarafından da verilebilir.
- Eğitim programının yararlı olup olmadığı mutlaka test edilmelidir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Öncelikle işletme açısından eğitim (education) ve yetiştirme (training) arasındaki farka değinmekte yarar vardır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Tanım olarak eğitim; işletme içindeki veya dışında, formal programlar yoluyla veya kendi kendine ya da tecrübe kazandırarak bir kişinin bilgi, yetenek ve becerilerinde değişiklik faaliyetidir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Yetiştirme ise; ‘belirli kademelerdeki belirli iŐleri yapabilmek için gerekli olan bilgi, yetenek ve davranıŐların kazandırılması sürecidir.
- Satış eğitimi her Őeyden önce bir öğretim faaliyetidir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- İşletme yönetiminin bu faaliyetteki amaçları; satıcıları mümkün olduğu kadar verimli yapmak, zaman kayıplarını azaltmak ve iş gücü devir hızını düşürmektir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Satış eğitiminin diğer amacı bilgili satıcı yetiőtirmektir.
- Satıcı iőtletme politikalarını anlayıp yorumlamak, satış fırsatlarını yakalayıp değerlendirmek ve mütőterilerden gelecek soruları daha rahat cevaplandırmak için dıő çevreye ve iőtletmeye iliőtkin temel bilgilere sahip olmalıdır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Satış eğitimi satıőçılarda doğru çalıőma alışkanlıkları geliőtirmek zorundadır.
- Satış görevi için işe alınanlarının hepsinin eğitim gormesine gerek vardır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Ancak bu eğitimnin derecesi farklıdır.
- Başka şirketlerden transfer edilen tecrübeli satışçıların bile bir eğitimden geçirilmesi zorunludur.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Yeni ürünler imal edildiğinde, ürünler geliştirildiğinde ya da mevcut ürünün yeni kullanım yerleri bulunduğunda eğitime ayrıca gerek vardır.
- Bu nedenle eğitimin amacı satışıya, ürüne, işletmeye, müşterilere ve piyasanın özelliklerine göre değişir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Satış eğitim programlarının en önemli amaçlarından biri satış elamanlarının satış sanatıyla ilgili olarak eğitilmesidir.
- İki temel yaklaşım uygulanır:



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- 1- Satış yönlü (klasik basıncılı) yaklaşım
- 2- Müşteri yönlü (sorun çözücü) yaklaşım



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- Bu programların çoğunda satış süreci satış elamanının yürütmesi gereken çeşitli aşamalardan oluşur:



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- 1- Olası müşterilerin belirlenmesi.
- 2- Ön yaklaşım.
- 3- Yaklaşım.
- 4- Takdim ve gösteri.
- 5- İtirazları karşılamak.
- 6- Satışı bağlamak.
- 7- Satış sonrası izleme



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- **Satışçıya görevi ile ilgili bilgiler verdikten sonra satıőcının hemen satış yapabilecek duruma gelmesi mümkün değildir.**



SATIŞ EĞİTİMİNİN AMACI



- ‘ne yapılacağını’ ve ‘nasıl yapılacağını bilmek’ fiilen ‘gidip yapmak’ için yeterli değildir.
- Satışçıya bunlar arasındaki gerekli geçişler eğitim yoluyla verilmelidir.



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Uygulamada satıőçılara verilen eğitim, değişiklikler gösterir.
- Bir eğitim programı, satışçının göreviyle ilgili temel faaliyetleri neler olduğunun tespiti, satışçının ne iş yaptığının belirlenmesi, satıcının neleri bilmek ve neleri öğrenmek zorunda olduğunu araőtırması, bunların nasıl ve kimler tarafından öğretilceğinin incelenmesini kapsar.

SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Satış eğitim programının amacı, yeni işe alınan ya da mevcut satışçıların satış etkinliğini arttırmaktır.
- Bütün satış yetenekleri ve davranıőları formal bir eğitimle verilemez ve bütün satış koőullarına uygun tek eğitim programı yoktur.



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Formal eğitim programına ek olarak satış elamanına satış yöneticisi tarafından iş başında informal bir eğitim programı uygulanmalıdır.
- Satış eğitim programı düzenlenirken genel olarak öğrenme ilkelerinden yararlanılmalı ve program açık, anlaşılır bir biçimde önceden hazırlanmalıdır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Sürekli ve düzenli olarak öğrenilenler tekrar edilmeli, gözden geçirilmeli ve adayların eğitime aktif olarak katılmaları sağlanmalıdır.
- Eğitim programının başarılı olması için çok değişik yöntemler kullanılmalıdır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Karatahta ve tebeőirin dışında slayt-teyp, transparan, tepegöz, film ve video gibi çağdaş görsel, iőitsel öğrenme araçları ve tekniklerinden yararlanılmalıdır.



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Satış eğitiminde ayrıca örnek olay ve rol oynama yöntemleriyle birlikte konferanslar,
- tartıőmalar,
- seminerler,
- paneller,
- aday satış elamanının satış görüşmelerine bir izleyici olarak katılması,



SATIŞ EĞİTİMİNİN UYGULANMASI



- Satış eğitimi için profesyonel tiyatro oyuncular tarafından hazırlanmıő piyeslerin seyredilmesi, işletme oyunları (business games) veya simulasyon teknikleri yararlı renme araçları olabilir.



Bir İŖe Başlangıç Eğitimi Programının Planlanması



□ Bir iŖe başlangıç satış eğitimi programının hedefleri şunlardır:

- 1- Katılımcıların şirkete güven duymalarının aşılanması
- 2- Ürön bilgileri sağlamak



Bir İŖe Başlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- 3- Katılımcıların nihai olarak potansiyellerini arttıracak şekilde satış yeteneklerinin ve tekniklerinin verilmesi
- 4- Şirketin destek grupları - servis bölümü, ulaşım, reklam, tasarım, ar-ge...hakkında bilgi sunulması



Bir İşe Başlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- 5- Satış ve destek elamanları arasında iyi ilişkiler kurulması
- 6- Satış elamanları için geçerli olan idari ayrıntıların verilmesi



Bir İŖe BaŖlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- En temel hedefi ise Ŗirkette başarılı bir kariyere sahip olabilmek için gerekli bilgi ve yeteneklerin sağlanmasıdır.



Bir İşe Başlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- Eğitim sorumlusu ,tam bir satış eğitim programına yeterli olacak bütçeyi önceden hazırlamalı ve onaylatmalıdır.
- Bundan sonraki safha spesifik olarak eğitim ihtiyaçlarının neler olduğunu saptamak olacaktır.



Bir İŖe BaŖlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- Eğitim sorumlusu kendine Ŗu soruları sormalıdır:
Katılımcının mutlaka bilmesi gereken nedir?
Katılımcının bilmesinin faydalı olacağı Ŗey nedir?
Katılımcının bilse iyi olacağı Ŗey nedir?



Bir İşe Başlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- Tüm gerekli olacaklar mutlaka ve zamanın el verdiği kadar faydalı olacaklar dahil edilmelidir.
- Onların bilmesinin faydalı olacağı şeyler konu harici hususlardır - anekdotlar, katılımcıların kendi bölgelerinde karşılaşmayacakları sorunlar.



Bir İŖe BaŖlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- Zaman kalırsa 'ciciler' de dahil edilebilir.
- Tam ürün bilgileri sadece ürün eğitimi satıŖ eğitiminin bir parçası ise verilecektir.



Bir İŖe BaŖlangıç Eğitimi Programının Planlanması



- **Yüksek çapta teknik, karmaşık veya geniş yelpazeli teçhizatla ürün eğitim programının satış eğitim programından önce gelmesi olağandır.**



Merkez B uroda Katılımcıların Karşılanması



- İdare için en önemli hususlardan biri de yeni işe alınan birinin eğitim için geliŐinde iyi bir Şekilde karŐılanmasıdır.



Merkez B uroda Katılımcıların Karşılanması



- Katılımcıları karşılamak için kadrodan hangi üye görevlendirilirse görevlendirilsin, yeni gelenleri dostça bir gülümsemeye karşılaması ve sıcak sözcüklerle onlarla konuşması tembih edilmelidir.



Merkez B uroda Katılımcıların Karşılanması



- Eğitim salonun kapısında, eğitim müdürü, satış müdürü veya eşit derecede önemli bir yönetici gelen katılımcıyı karşılamak için beklemelidir.

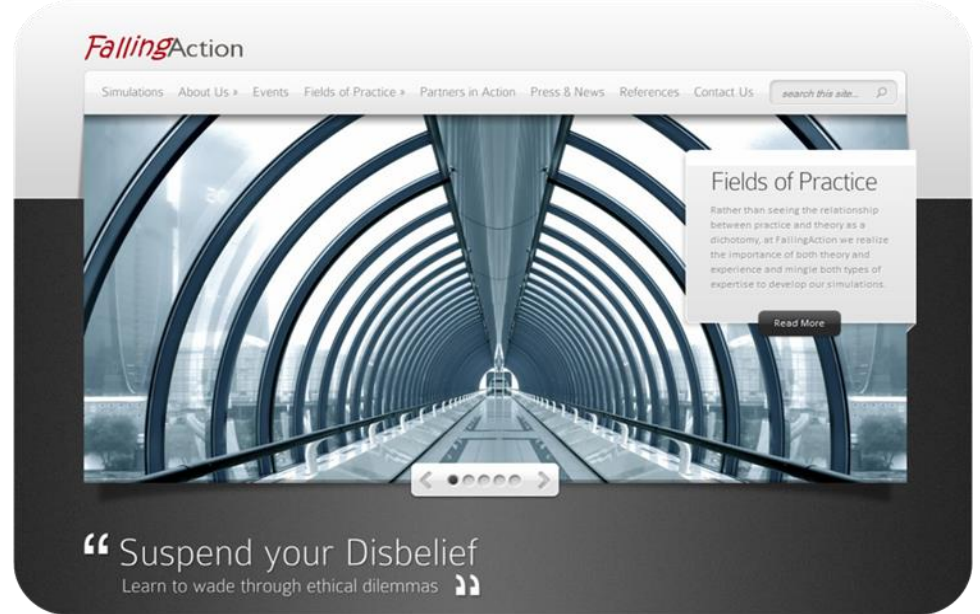


Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Eğitimin uzunluğunu aşağıdaki faktörler belirleyecektir:

Ürün karmaşıklığı
Ürün yelpazesi
Pazarlama planı



Eğitimnin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Eğitimlerin sabah 09-09:30 civarında başlayıp akşam 17-17:30 civarında bitmesi uygundur.
- Her oturum 45 dakikadan. uzun sürmemelidir.
- Aksi halde katılımcılar yorulur ve dikkatleri dağılır.

BUSINESS!



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Eğitimin başlangıcında eğitmen şirketin ve kendisinin öz geğmişini anlatarak güven kurar.
- şirketin sağladığı fırsatlar ve destek ekiplerinin sağladığı yardımlar anlatılır.



Eğitimim Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Pazarlama politikasına ve büyüme politikalarına kısaca değinilir ve pazarlama planlarında satış elamanlarının önemi üzerinde durulur.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Bu bölümün en önemli hedefi; eğitmenin katılımlarının heveslerini kabartması, gerginliklerini gidermesi, şirketlerinden ve yaptıkları işten gurur duymalarını sağlayacak olan uzun çalışmanın başlangıcını yapması ve katılımcıların kendisine eğitmen olarak güven duymalarını sağlamasıdır.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Daha sonra satış elamanının merkez büroya, servis bölümüne, müşterilerine ve günlük çalışmasına karşı olan tutumunun üzerinde durur.
- Eğitmenin amacı kalımcıların fikirlerini etkilemek, onlara çok uzun süreli bir pozitif düşünme eğitimi vermektir.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Sonraki aşamada ürün bilgileri verilir.
- Ürün bilgilerinin aşılması için en iyi yöntem ürün analizi, ürünün özellikleri, performansı ve satın alınması için geçerli sebeplerdir.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Satış prezantasyonu eğitmen içi zor bir aşamadır.
- Bu aşamada eğitmen satış elamanının hiçbir şeyi şansa bırakmamak için mantıklı bir satış sıralaması ile çalışmasının avantajlarını anlatacaktır.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Daha sonraki aşama satış teklifi analizidir.
- Satışçının tüm ürün özelliklerini tanımlayabilmesi ve onlardan müşteriler için çıkartabileceği bütün yardımları ortaya koyabilmelidir.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Satış teklif analizini rakip analizi takip eder.
- Eğitmen bu aşamada kendi ürünün avantajlarını ve rakip ürünlerle kıyaslandığında dezavantajlarını açık ve tamamen gerçeğe bağlı kalarak belirtmelidir.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Dezavantajların nasıl avantajlarla karşılanacağı da anlatılır.
- Genellikle idari ayrıntılar eğitim son gününde ele alınır.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Ama bu yanlış bir yöntemdir ve eğitim düşük bir notta sona ermesine yol açar, hâlbuki en son olarak yüksek bir not koyulmalı ve satış elamanları yeni bilgileri ile ilk ziyaretlerini yapmak için sabırsızlanmalıdırlar.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- İdari ayrıntılar satış elamanları için sıkıcıdır.
- Bu aşama diğer bölümler arasına konmalı, sona bırakılmamalıdır.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Bu bölümde Őikâyetlerin halledilmesi, nasıl sipariŐ verileceği, alınacak ücretler, teslimat, doldurulacak formlar, sözleşmeler, ıskontolar, masraflar vb. gibi konuları kapsar.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



- Daha sonra sorun çözümleri üzerinde durulur.
- Müşterilerin sorunları üzerinde durulur ve bunların nasıl üstesinden gelindiği anlatılır.



Eğitimin Uzunluğu Ve Oturumların Planlanması



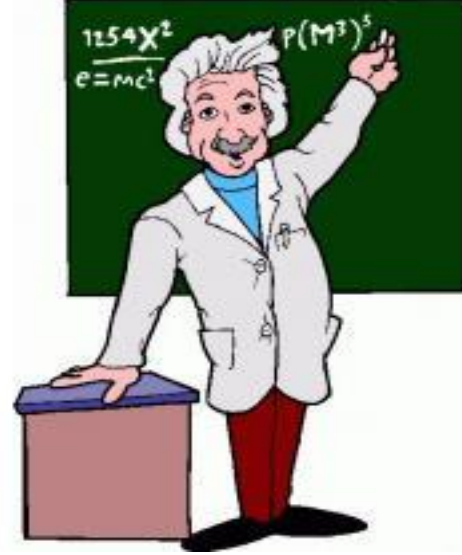
- Eđitimde her gñnñ sonunda özet yapılır ve katılımcıların soru sorabilmeleri için vakit ayrılır.
- Son olarak da yazılı ya da sözlü sınav yapılır.



Saha Satış Eğitimi



- Saha satış eğitimleri için bir eğitim talimatnamesi yazılmalıdır.
- Her ziyaretten önce görüşmeyi kimin kontrol edeceği konusunda bir karar alınmalıdır.



Saha Satış Eğitimi



- Yeni bir satış elamanı söz konusu ise ilk günde saha satış müdürü görüşmeleri yürütür.
- Daha sonraki günlerde ise, saha satış müdürü hiç karışmadan, satış elamanı görüşmeleri yapar.



Saha Satış Eğitimi



- Her ziyaretten sonra bir tartışma olmalı, saha satış müdürü önce satış elamanın fikirlerini sormalı sonra da kendi görüşlerini bildirmelidir.
- Günün sonunda tüm günün çalışması değerlendirilir.



Satış Eğitiminin Değerlendirilmesi



- Bir satış eğitim programı statik olmamalıdır.
- Ara sıra yeni görsel yardımcı malzemeler tedarik edilmelidir.
- Satış eğitiminin etkililiğini ölçmek çok kolaydır.



Satış Eğitiminin Değerlendirilmesi



- Satışları arttırmalıdır, morali yükseltmeli, satış elamanlarının işe giriş çıkışlarını azaltmalı, karı arttırmalı, müşteri şikâyetlerini azaltmalı ve yeni müşterilerin bulunmasını sağlamalıdır.
- Etkili satış eğitimi bu sonuçları getirir.

