

SÖZSÜZ SATIŞ SANATI

TÜRKER GÖKSEL



AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



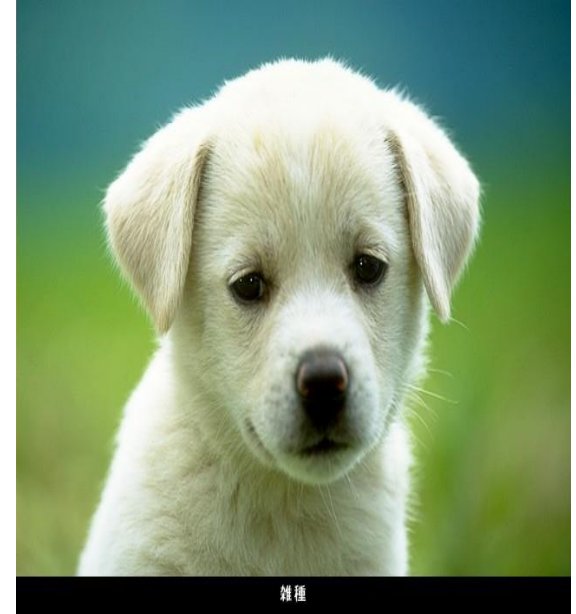
- Doğru izlenim uyandırmada ses tonu çok önemlidir.
- Kullandığınız sözcükler ne kadar doğru ifadeler olursa olsun ses tonunuzu doğru kullanmadığınız sürece doğru mesajı veremezsiniz.
- Bir deney yapalım:



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **1. Köpeğinize ya da bir arkadaşınızın köpeğine ne kadar akıllı ve terbiyeli bir köpek olduğunu söyleyin.**
- **Ama bunu yaparken en yüksek, en sert ses tonunuzu kullanın.**
- **Büyük bir olasılıkla köpek başını öne eğecek ya da sizi üzdüğünü düşünerek ceza alamamak için geri çekilecektir.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- 2. Birlikte çalıştığınız biriyle karşılaştığınızda olağan “Merhaba, nasılsın?” sorusuna neşeli bir sesle “Çok kötüyüm, hastayım, meteliksizim, berbatım vs; teşekkürler” diye yanıt verin.
- Çok az kişi “İyiyim,” demediğinizi fark edecektir.



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- 3. Bir arkadaşınızla sohbet sırasında ses tonunuzda hiçbir değişiklik yapmayın.
- Aynı hız, aynı yükseklik, aynı tonla devam edin; hatta hiçbir sözcüğü vurgulamayın.
- Karşınızdaki insan moralinizin bozuk olduğunu düşünecek ve söylediklerinize inanmayacaktır.



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- Yukarıdakiler aşırıya kaçmış örnekler olarak görünseler de, önemli bir noktayı ortaya çıkarıyorlar.
- Her gün çok sayıda satışı sadece ses tonlarını doğru kullanamadıkları için çok sayıda müşteri kaybediyor.
- Çünkü ses tonları gerçekte vermek istedikleri mesajı vermiyor.



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- Ayrıca müşterilerinin itiraz ederken kullandıkları sözcüklere ve ses tonuna dikkat etmedikleri için doğru karşılık veremiyorlar.
- “Ses tonu” biri konuşurken duyduğumuz her şeyi ifade etmektedir ve sözel iletişimin beş temel bileşeni vardır:



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **1. Boşluk doldurucular ve sesler:**
- **Satışçıların çoğu sessizlikten hoşlanmadıkları için böyle bir anda bazı tonlamalar (ya, hı, vs) veya “anlıyorum, biliyorsunuz, demek ki, tamam mı?” gibi bazı ifadeler kullanır ya da boğazlarını temizler, parmaklarını çıtlatır, iç çeker, öksürür,vs.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- Bu tür sesler ya da sözcükler gergin ya da güvensiz olduğunuz mesajını verir.
- Sessiz kalmaktan korkmayın.
- Sessizlik güçlü bir satış aracıdır.
- Bu anı iyi bir izlemin edinmek, bilgi almak ve müşterinizi dinlemek için kullanın.



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **2. Hız:**
- **Bireylerin çoğu tek bir kategoriye tam olarak uymasa da bunu iki başlıkta toplayabiliriz:**
- **Tempo:** Yaşadığınız yer, doğum yeriniz ve duygusal durumunuz hakkında bilgi verir.



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **Örneğin hızlı konuşan biri büyük bir şehirde doğmuş, büyük bir şehirde çalışan, yoğun, iş yükü fazla ve gergin bir kişi olduğunuz mesajını verirken, yavaş konuşan biri daha küçük bir yerde doğmuş, taşrada çalışan, sakin, telaşsız, yaptığı işten keyif alan bir kişiyi tanımlar.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **Ritim:**
- **Duygusal durumunuz ve kişisel konumuz hakkında bilgi verir.**
- **Değişken cümleler kullanan kişi yoğun, iş yükü fazla, etkili ve sistemli olarak nitelendirilirken uzun ve akıcı cümleler kullanan kişi telaşsız, işinden keyif alan, sakin, anlaşılması kolay, sanatsal yönü olan biri olarak değerlendirilir.**

ritim®

Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **3. Ses yüksekliği:**
- **Çok yüksek:**
- **Rahatsız edici, fazlasıyla agresif, duyarsız ve kaba bir izlenim vermek istemiyorsanız çok yüksek sesle konuşmayın.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **Çok alçak:**
- **Utangaç, gergin, uysal, zayıf, güvensiz ve kendinden emin olmayan insanların kullandığı ses yüksekliği bir satışçı olarak imajınıza olumsuz etki eder.**
- **Siz konuşurken karşınızdaki kişi geri çekiliyorsa sesinizi alçaltın. Eğer daha yüksek sesle konuşmanız, tekrar etmeniz isteniyorsa sesinizi yükseltin.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



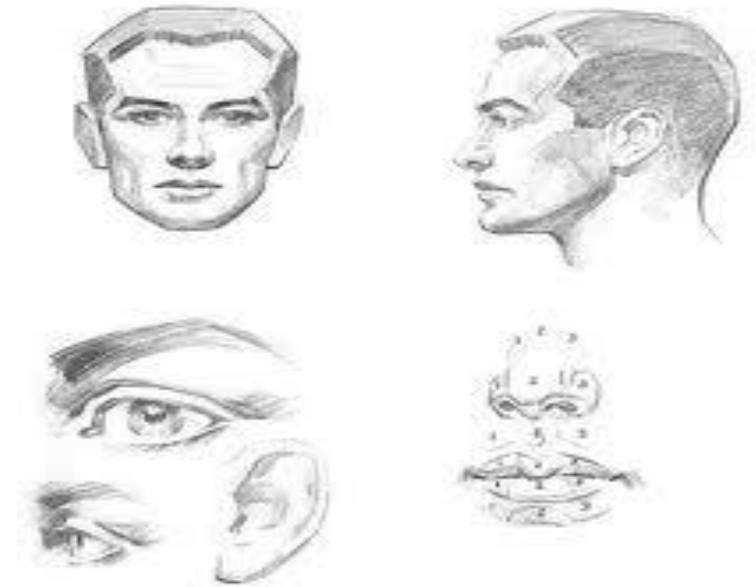
- **Dikkat edilmesi gereken önemli bir diğer nokta da şudur:**
- **Müşteriniz öfkelenip sesini yükseltir ya da emin olmadığı için sesini alçaltırsa, sakın onu taklit etmeyin.**
- **Sadece normal tonla konuştuğu zaman aynı tonu yakalayın.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **4. Tonlama:**
- **Sesinizdeki iniş çıkışlar, ses kalitesi ve sözcükler arasındaki boşluğu ifade eder.**
- **Tonlamanız samimi ve güvenilir mesaj vermelidir.**
- **Monoton bir tonla konuşmayın; bu sıkıcı olur.**



Ses Tonunuz Hangi Mesajı Veriyor?



- **5. Vurgu:**
- İnsanların çoğu iyi birer dinleyici değildir.
- Kullandığınız öne çıkan sözcüklerdeki anlamı yakalamaya meyillidirler.
- Bu yüzden önemli olduğunu düşündüğünüz sözcükleri vurgulayarak konuşun.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Hazırlık**
- **Gerginliği Satıştan Uzaklaştırma:**
- **Stres belirtilerini şöyle sıralayabiliriz:**
- - Unutma korkusu
- - Ağız kuruluğu
- - Omuzlarda gerginlik
- - Hızlı kalp atışı
- - Midede rahatsızlık
- - Avuç içlerinin terlemesi



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



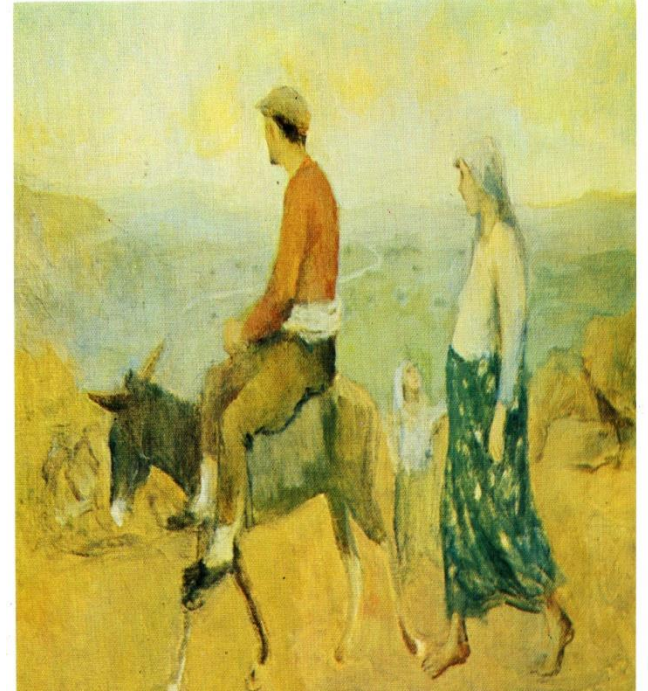
- **Rahatlama tekniklerini devreye sokun.**
- **Rahatlamak için kendinize kısa bir süre ayırıp omuzlarınız gevşetin ve nefesinizi kontrol altına alın.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Oluşumcu Görüntü:**
- **Kendinize güveni güçlendirmek için kullanılan tekniktir.**
- **Ziyaret sırasında neler olabileceğini hayal etmektir; müşterinin en kötü ve en iyi tepkisinin neler olabileceğini zihninizde canlandırın.**
- **Bu size kendi tepkilerinizi de görme fırsatı sunar.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **İçten Bir Tebessüm:**
- İçeri girdiğinizde müşterinizin ilk dikkat edeceği şey yüzünüz, özellikle gülümsemenizdir.
- Bir müşteri “sahte” gülümsemeyle “gerçek” gülümseme arasındaki farkı kolaylıkla anlayabilir.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **“Gerçek” gülümseme ışık saçar ve uygun zamanda kendiliğinden ortaya çıkar.**
- **“Sahte” gülümseme anında yok olur ve endişe ya da düşmanlığı örtmek için kullanılır.**
- **Kısaca eğer gerginseniz müşteri bunu anlar.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- “Gerçek” gülümseme için kendinizi eğitin.
- Gülümseyin ve 21 saniye bu gülümsemeyi yüzünüzde tutun.
- Ruh halinizin nasıl değiştiğini gözlemleyin.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- İlk başta kendinizi garip hissedebilir, kendi kendinize gülümsediğinizi düşünebilirsiniz.
- Ama 21 saniyeyi doldurduğunuzda içten gülümsemeye hazırsınız demektir.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **İyi Bir İzlenim Bırakma:**
- **Geleneksel giyinin.**
- **Farklı bir giysi müşterinin dikkatini çeker ama olumsuz bir etki de uyandırabilir.**
- **Renklerin imaj yarattığını unutmayın.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Takım elbisede kullanılması gereken renkler gri, bej ve laciverttir.**
- **Erkekler beyaz ya da açık mavi gömlek giymelilerdir.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- Kadınlar ise turuncu, türkuaz gibi agresif renklerden; saç, göz ve ten renklerine uymayan tonlardan kaçınmalıdırlar.
- Temiz ve düzgün giyinmeye dikkat edin.
- Ütülü gömlek ve boyalı ayakkabılar dikkatli ve özenli olduğunuzun işaretidir.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- Anahtar sözcük kalitedir.
- Kıyafetiniz ne kadar pahalı ya da iyi bir marka olursa olsun aksesuarları göz ardı etmeyin.
- Kravat, takı ve evrak çantanızın kötü durumda olması tüm imajınızı yıkabilir.
- Dik durun.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **“Farklı” Müşteri İçin Hazırlanma:**
- **Farklı ile kast edilen size benzemeyendir.**
- **Maddi durumu, eğitimi, kültürü, cinsiyeti ya da yaşı sizden farklı müşterilerle karşılaşmanız kaçınılmazdır.**
- **Bu tip müşterilerin yanında kendinizi rahatsız hissetmeniz sizin için bir dezavantaj olacaktır.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma

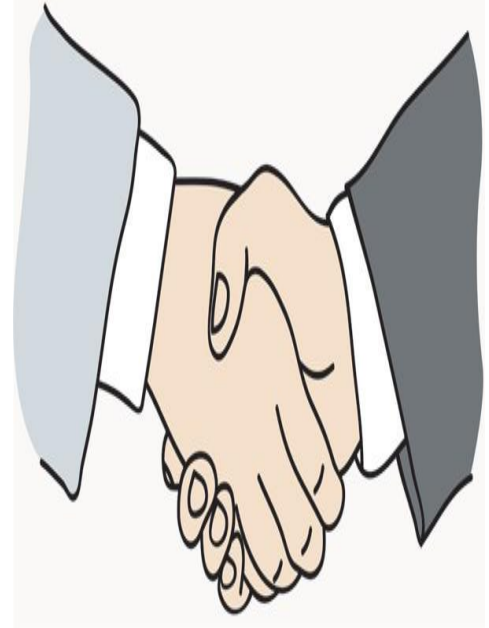


- **Unutmayın ki orada bulunmanızın sebebi müşteri ile kendinizi kıyaslamak değil, satış yapmaktır.**
- **Böyle bir durumda kendinizi rahatsız hissederseniz ziyaret öncesi rahatlama tekniklerini kullanın.**
- **Ziyaret sırasında göz temasını en üst noktada tutun.**
- **Tüm iletişim kanallarını kullanın.**
- **Aranızı farklılıkları anlamaya ve kabul etmeye çalışın ve satışa odaklanın.**

Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Tanışma**
- **Bir satış ziyaretinin ilk anında olumlu bir izlenim bırakmak için şunlar dikkat edin:**
- **Ceketinizin düğmesini açın. Bu samimi ve açık iletişim göstergesidir.**
- **Samimi gülümseme güven ve istek belirtisidir.**
- **Dik durun.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Bırakın müşteri yanınıza gelsin.**
- **Tokalaşırken karşınızdakinin elini kavrayın. Ama çok sıkmamaya dikkat edin.**
- **Mümkün olan en iyi oturma düzenini sağlayın.**



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



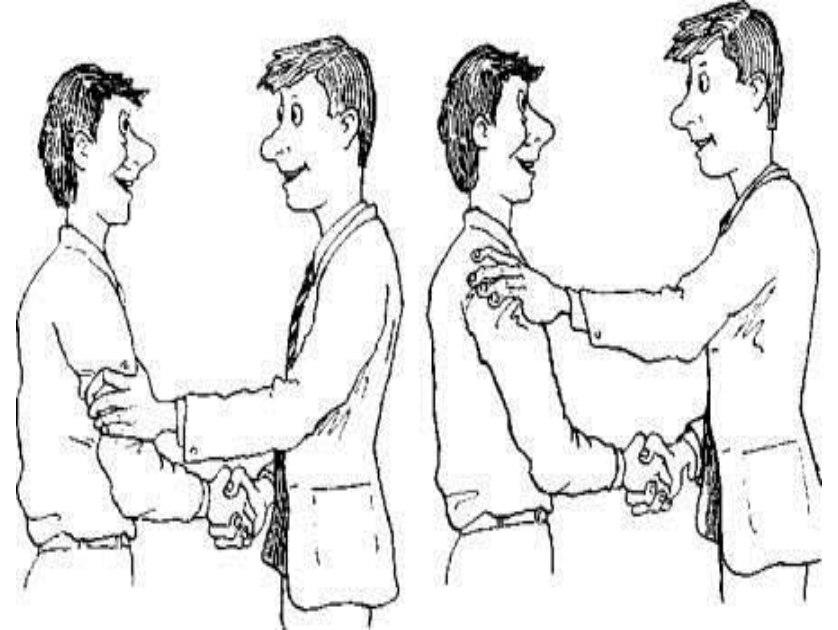
- Oturuşunuzla yeşil ışık sinyali verin.
- Hafif öne doğru eğilerek oturun.
- Bacaklarınız ve kollarınızı kapatmayın.
- Ellerinizi açık olsun. Arkanıza yaslanmayın.



Satışın Her Aşamasında Sözsüz Satış Gücünü Kullanma



- **Göz teması kurun.**
- **Müşterinizin söylediklerini ve yorumlarını dinleyin.**
- **Sakin sarı ve kırmızı sinyallere karşılık vermeyin.**
- **Tüm iletişim yollarını kullanın.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Açık Uçlu ve Kapalı Uçlu Sorular:**
- **Kapalı uçlu sorulara tek kelimelik yanıtlar verilir.**
- **Bu yanıtın ötesindeki neden belirsiz kalır.**
- **Açık uçlu sorular ise müşteriye ihtiyaçlarını ve endişelerini açıklama şansı tanır.**
- **İhtiyaç analizi sırasında asıl hedefinizin müşterinin belli ihtiyaçlarını anlayarak sunumunuzu o yönde yapmak olduğunu aklınızdan çıkartmayın.**

İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Alıcının Motivasyonunu Keşfetme:**
- **Müşterilerin tercihlerini belirleyen öncelikler vardır.**
- **Bu kalite, fiyat, arıza oranı, uygunluk ya da acil durumdaki hizmet olabilir.**
- **Onun dışında söylediğiniz her şeyi “duymazdan gelebilirler”.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- Eğer satın alma tercihlerini belirleyen öncelikler, sunumunuzun en başı yerine ortasında anlatılıyorsa, bunu kaçırabilirler.
- İhtiyaç analizi sırasında soracağınız açık uçlu sorularla bu önceliği anlamalı ve sunumunuzu o yönde yapmalısınız.



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Müşterinizin İletişim Diline Uyum Sağlayın: İnsanların çoğu üç biçimden biriyle iletişim kurarlar:**
- **Görsel yönelimli:**
- **Genelde “Anlıyorum. Bana gösterebilir misiniz? Bir bakabilir miyim?” tarzı cümleler kurarlar.**
- **Sunumuzu görsel materyallerle yapmalı, grafikler, broşürler, hatta mümkünse ürünün kendisini kullanmalısınız.**

İhtiyaç Analizi Yaparken



- **İşitsel yönelimli:**
- **“Bu kulağa çok doğru gelmiyor.**
- **Şimdi anladım. Bu konuda aynı düşündüğümüzü sanmıyorum” türü ifadeler kullanırlar.**
- **Ses yapan her hangi bir şey bu tür müşterinin ilgisini çekecektir.**
- **Örneğin yeni bir makinenin sesi gibi.**

İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Eylem yönelimli:**
- **“Söylemek istediğinizi yakalayamadım.**
- **Onay için patronumu sıkıştırmalıyım,” gibi cümleler kullanırlar.**
- **Bu tür müşteriler ürüne dokunmak isterler.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Dinleme Pozisyonunuz:**
- **Başınız hafif yana eğik olsun.**
- **Müşterinizin konuşma hızının ritmine uygun olarak başınızı sallayın.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Koltuğunuzda hafif geriye yaslanın.**
- **Kollarınızın ve bacaklarınızın kapalı olmadığından, ellerinizin açık olduğundan emin olun.**
- **Sonra tekrar hafif öne doğru eğilin ki bu durum savunmada olduğunuz izlenimini uyandırmazsın.**
- **İyi göz teması kurun.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Yüzünüze ya da vücudunuza dokunmayın.**
- **Gülümseyin.**
- **Sakın kaşlarınızı çatmayın.**
- **Not alın.**



İhtiyaç Analizi Yaparken



- **Anladığınızı Belli Edin:**
- İhtiyaç analizinden sonra müşterinizin söylediklerini tekrar etmeniz onu dinlemiş olduğunuzu gösterir.
- Bu yaparken sizinle paylaştığı endişelerine de deyin.



SUNUM



- **Sunumunuzu müşteriye göre uyarlayın.**
- **Ürününüzün yararlarını vurgulayın.**
- **Güçlü göz teması kurun.**
- **Müşterinizin sunumunuzu sindirebilmesi için arada bir kısa süreli susun.**
- **Sunumda kullandığınız materyallerin kontrolünü elden bırakmayın.**
- **Açık uçlu sorular sorun.**
- **Müşterinin ilgisini sürekli kılın.**