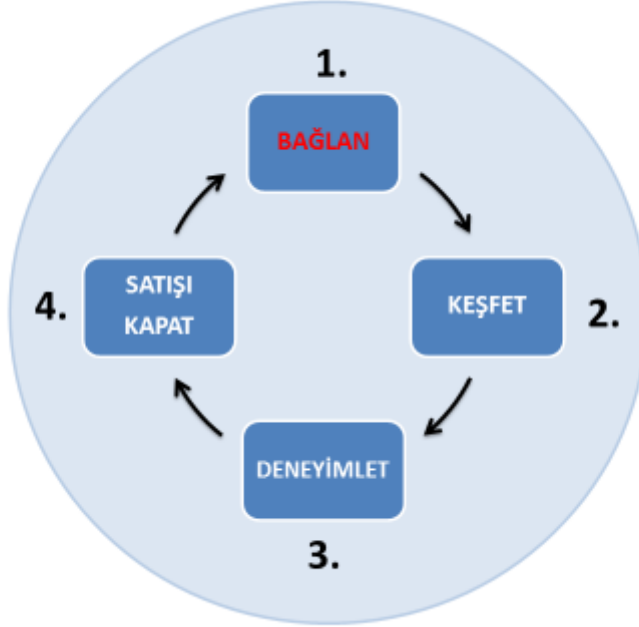


## PERAKENDECİLİKTE SATIŞIN ADIMLARI (1.BAĞLAN)

Satış aşamaları içinde en önemlilerinden biri müşterilerimizin mağazanıza ve sizle ilk olarak karşılaşma anıdır. Buna ilk izlenim diyebiliriz ve BAĞLAN adımının en önemli basamağıdır.



Bu karşılaşmada birkaç dakika içinde birçok çeşitli faktörlerin etkisiyle müşteride, siz ve mağazanıza ilgili bir izlenim oluşur. Bu ilk izlenim çok önemlidir. Bu süreyi çok iyi kullanırsak müşterimizde olumlu bir izlenim yaratılmasını sağlarız. Unutmayalım ki onlar sadece müşterimiz değil aynı zamanda markalarımızın gelişimini sağlayacak olan kişilerdir.

İlk birkaç dakika içinde, müşterinizin kafasında size ve mağazanıza güvenip güvenemeyeceği, işin uzmanı olup olmadığınız, iletişim yeteneğiniz gibi konularda görüşler oluşur. Mağazada olumlu bir deneyim yaşayıp yaşayamayacağı hakkında bir fikre sahip olur. Bu görüşlerin oluşması, sizin verdiğiniz sinyallerle müşterinizin kafasındaki beklentilerin bir araya gelerek bir değerlendirmenin yapılması ile gerçekleşir. Bu değerlendirme çok bilinçli yapılmaz, hızlıdır ve müşterinin izlenimi kendiliğinden oluşur.

Mağazamızda, müşterimize olumsuz bir mesaj verebilecek en küçük unsur bile iyileştirmeliyiz. Her konuda müşterilerimize olumlu ve pozitif mesajlar iletebilmeliyiz. Bu yüzden kırılmış vitrin camı, yırtılmış bir fiyat etiket, yere düşmüş bir kağıt parçası, tozlanmış raf, ter kokan bir görevli... vs bizler için kabul edilemeyecek olumsuzluklardır.

Mağazada, müşteride ilk izlenimi oluşturan sinyalleri 3 başlık altında toplayabiliriz:

1. Mağazanın tüm fiziksel özellikleri (dış cephe, vitrin, iç düzenleme, temizlik, müzik, içerideki hava, vb.)
2. Müşteri mağazadan içeri girdiğinde ilk karşılaştığı manzara (Yaşayan hareketli bir mağazamı, mağaza çalışanları neler yapıyor? İşleri ile mi ilgileniyorlar yoksa bir yerde kümelenmiş sohbet mi ediyorlar.)
3. Müşteri ile satış elemanının karşılaşması (ne zaman ve ne şekilde karşılandığı)

Mağazadan içeri giren müşterinizi mutlaka bir karşılama sözcüğü ya da pozitif bir beden dili ile karşılamalı ve böylelikle ona “biz sizin varlığınızı fark ettik ve hemen sizinle ilgileneceğiz.” mesajını vermelisiniz. Özellikle de başka bir müşteri ile ilgileniyorsanız dahi, ilgilendiğiniz müşteriyi ortada bırakmadan, yeni gelen müşteriyi bir göz teması ile, bir gülümseme ya da bir baş hareketiyle karşılamalısınız. Böylelikle müşteri, varlığı kabul edildiği için rahatlayacak ve normal süreden daha fazla beklemeyi göze alabilecektir.

Böyle yapmadığınız zaman, büyük olasılıkla kendisiyle ilgilenilmeyen müşteri, mağazayı terk edecektir ve sizin ona satış yapma olasılığınız ortadan kalkacaktır.

Karşılama ve olumlu bir beden dili ile müşteri ile kurulacak ilk bağlantıda bir diğer önemli konu da hizmet sunan personel olarak dış görünüşümüzdür. Saçımız, vücut temizliğimiz, makyajımız, kıyafetimiz hatta nefesimiz tertemiz olmalıdır. Markamızı ve işletmemizi temsil edebilecek şekilde bakımlı olmalıdır.

Özetleyecek olursak;

- 1) Mağazanın tüm fiziksel özellikleri olumlu ve eksiksiz olsun
- 2) Mağaza dinamik ve yaşayan bir mağaza görüntüsü versin, işleri ile ilgilenen dinamik ekibi hissetsin
- 3) Edineceği ilk izlenimi olumsuz kılacak bir görüntü ile karşılaşmasın
- 4) Mağazadan içeri giren bir müşteri ilk 10 saniye içinde bir karşılama sözcüğü ya da bir göz teması ile karşılansın
- 5) Karşılamanın hizmet personelinin kullandığı beden dili ve görüntüsü pozitif olsun. Kişisel bakımı ve temsil kabiliyeti tam olsun.

Unutmayın, BAĞLAN adımı müşteri ile ilk karşılaştığım ve bu başlangıç üzerine koskoca bir satış görüşmesini inşa edeceğim bir temeldir ve çok sağlam olmalıdır.