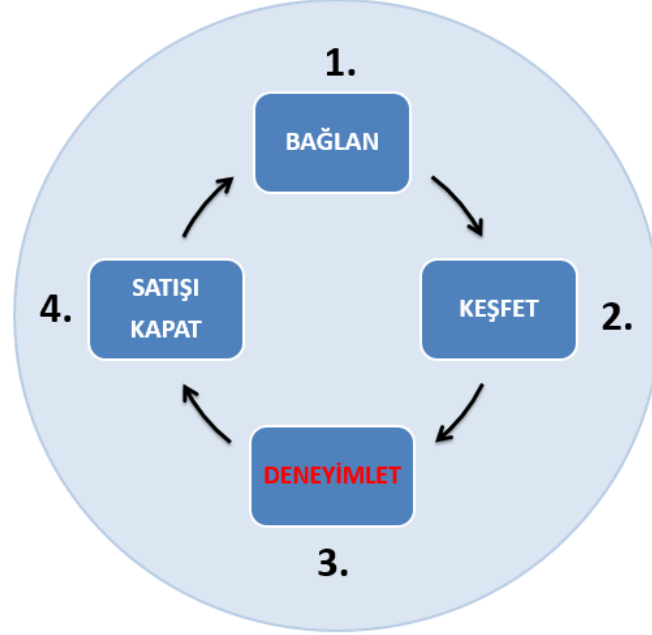


8C. PERAKENDECİLİKTE SATIŞIN ADIMLARI (3.DENEYİMLET):

Bağlan, keşfet adımlarımızdan sonra satışın adımları içindeki 3. aşama DENEYİMLET adımımız.



Adında anlaşılacağı gibi bu adımda temel amacım ürün ile müşteri arasındaki mesafeyi azaltmak, ürünü sunmak ve gerekirse deneyimlemesini sağlamak, ürün ile ilgili bilgileri aktarmak.

Ürün bilgisini net ve anlaşılır bir biçimde vermemek, yani belirsiz, güvensiz bir şekilde ve müşterinin kafasını karıştıracak terimlerle anlatmak doğru değildir. Bu sebeple satışa sunduğumuz ürünlerin özelliklerini, nasıl bir teknoloji taşıdıklarını, nasıl üretildiklerini bilmeniz ve bunları basit ve net bir şekilde müşterinize aktarmanız gerekmektedir.

Bu noktada karşımıza iki önemli kavram çıkıyor, bu kavramlar ÖZELLİK ve FAYDA. Özellikler ürünün renk, model, hammadde, boyut gibi nitelikleridir. Faydalar ise, bu özelliklerin müşterinin ne işine yarayacağıdır. Örnek verirsek, ürünün gerçek deri oluşu bir özelliktir. Bu ürünün ayağı terletmemesi ise, gerçek deri olma özelliğinin müşteriye sağlayacağı faydadır. Ya da bir montun, sık dokunmuş ve özel kaplamalı polyester ipliklerden dokunmuş olması bir özelliktir, su geçirmemesi, hafif yağmurlarda da kullanılabilmesi müşteriye sağladığı faydadır. Unutmayın müşteri tarafından asıl satın alınan FAYDADIR.

Müşterinize ürünün sadece özelliklerini sıralayarak ürünü satmanız mümkün değildir. Bu özelliklerin ona ne fayda sağlayacağını ve bu faydaların onun gereksinimlerini nasıl karşılayacağını, hayatını nasıl kolaylaştıracağını anlatmalısınız.

Ürünü sunarken ve ürün bilgisini aktarırken şunlara mutlaka dikkat etmenizi öneririm.

1. Ürünü sunarken ürüne değer verdiğinizi müşteriye gösterin. Ürünüze önce siz saygı gösterin
2. Sıradan bir ürün sunuyormuş gibi değil özel ve değerli bir ürünü sunuyormuş gibi bir tavrınız olsun.
3. Sergilediğiniz bu yaklaşım hem müşteriye değer verdiğinizi hem de sattığınız ürüne değer verdiğinizi yansıtsın.
4. Ürüne sadece sunarken değil, her zaman değer verin. Depolarken, transfer gerçekleştirirken, katlarken, poşete koyarken
5. Ürün hakkında iyi konuşun. Ürünüzü sevdiğinizi müşteriye hissettirin.

6. Ürünün paketlenmesine, askıya asılmasına, rafa yerleştirilmesine çok özen gösterin.
7. Raftan alıp müşteriye sunduğunuz ürünler lekeli veya defolu olmasın.
8. Ürünü uzaktan işaret ederek göstermeyin. Dokunun, müşteriye ürünü dokundurun, mümkünse denemesini önerin.

Mağazaya giren müşteri için genel olarak her şey yabancıdır. Mağazanın kendisi, siz ve ürünler ilk etapta müşteriden uzaktır. Bu yabancılığı ve mesafeyi ortadan kaldırmazsanız, satışı gerçekleştiremezsiniz.

Mağazadan içeri girmesiyle birlikte ve sizin yardımınızla mağaza hakkındaki yabancılik ortadan kalkacaktır. Daha sonra sıra, ürünlerimiz ile müşteri arasındaki mesafeyi ortadan kaldırmaya, ürüne dokundurtmaya ya da denetmeye gelir.

Toparlayacak olursak, ürün ile müşterimiz arasındaki mesafeyi azaltmanın çeşitli yolları vardır.

1. Müşteriyi ürün hakkında konuşurmak,
2. Müşterinin ürüne dokunmasını sağlamak,
3. Müşterinin ürünü kullanmasını veya denemesini sağlamak.
4. Bunları yaparken ürün hakkında bilgi vermek, ürünün özellik ve müşteriye sağlayacağı faydaları aktarmak.