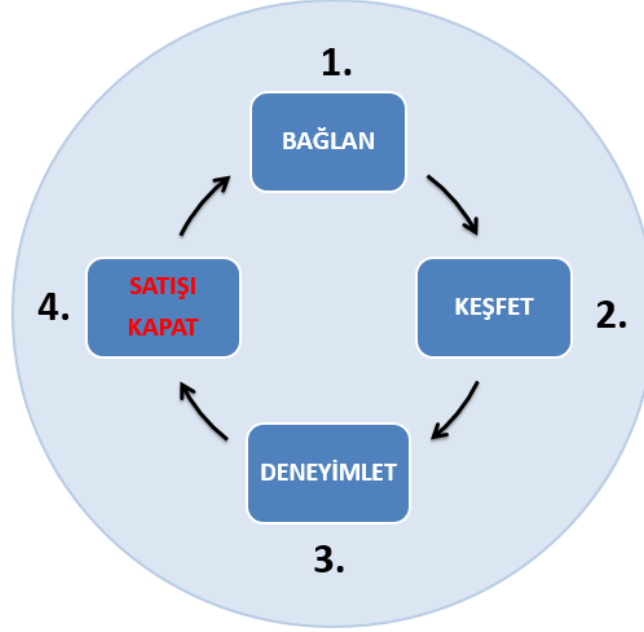


PERAKENDECİLİKTE SATIŞIN ADIMLARI (4.SATIŞI KAPAT)

Buraya kadar değindiğim perakendecilikte satışın adımlarını tekrar hatırlayalım. Bağlan – Keşfet – Deneyimlet ve son olarak SATIŞI KAPAT.



Bir satışı için en önemli noktalardan birisi yaptığı satış görüşmesinin ya da satış sürecinin satış işleminin gerçekleşmesi ile sonuçlanmasıdır.

Satış süreci boyunca yaptıklarınız bir sonuca ulaşmazsa yaptıklarınız boşa gitmiş olur. Bu iş kasanın sesi ile neticelenir. Eğer müşterinin ilgisini satışa dönüştüremezseniz işi tamamlamamış olursunuz.

Bazen müşteri kendiliğinden ürünü satın alacağını söyler. Bu oldukça iyi bir durumdur ve yapılacak iş ilave ürünler satmak ve bu sayede fatura başına düşen tutarı ve adedi artırmaktır. Amaç zaten satın alma kararı vermiş olan müşteriye tamamlayıcı ve ek ürünler sunmaktır. Ancak müşterinin kendiliğinden satışı sonuçlandırması çok yaygın değildir. Sizin bir şeyler yapıp satışı sonuçlandırmanız gerekir.

Sessiz kalırsanız müşteri karar veremeyebilir ve vazgeçebilir, bu durumda da satışı kaçırsınız. Tabii ki her ilişki satışla sonuçlanacak ve satışı sonuçlandırma konusundaki her çabanız başarıya ulaşacak diye bir kural yoktur. Ama siz müdahale etmezseniz satışın kaçma olasılığı daha büyüktür.

Reddedilmekten korkarak geri durmayın. Aslında müşterinin de arzuladığı, satın alma kararı vermesini kolaylaştıracak birkaç çabadır, sizden bunu bekler. Bu yüzden mutlaka deneyin. Ama denerken de bu işin doğru yöntemlerini kullanın.

Müşteriye doğrudan “Almayı düşünüyor musunuz?” gibi “Hayır” la cevaplanabilecek sorular sormayın. Ayrıca rahatsız edici bir baskı da hissettirmeyin ve satın alma kararını bırakın o versin. Siz sadece alışveriş etmesine, mutlu olmasına yardımcı olun.

Satışın bu aşamasında karşılaşılan en önemli zorluk ise müşteri itirazlarıdır.

İtirazlar hangi konuda olursa olsun ve ne amaçla yapılırsa yapılsın, olumlu bir şekilde cevaplamak,

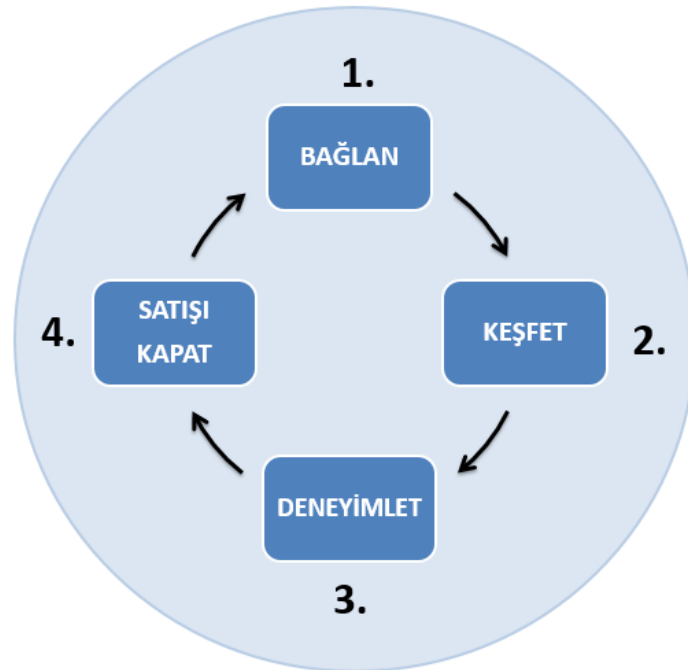
müşteriyi tatmin etmek, satışa yönelmek için bazı teknikler vardır. Bu teknikleri her türlü itiraza uygulayabilirsiniz. Unutmayın müşteri itirazlarını karşılamaya çalışmak onunla tartışmak anlamına gelmez. Galip gelmeye değil ikna etmeye çalışın.

İtirazları karşılamak ile ilgili 10 ipucu:

1. Yapılan itirazın altında yatan gerçek nedeni anlamaya çalışın.
2. İtiraza hemen cevap vermeyin. Müşteriye itiraz etme hakkını tanıdığınızı ve itirazına saygı duyduğunuzu gösterin.
3. İtiraza cevap verme işini, müşteriyle münakaşa veya bilgi yarışması haline dönüştürmeyin.
4. İtirazları kişiliğinize yapılmış saldırılar veya güvensizlik gösterileri olarak görmeyin.
5. Moralinizi bozmayın, sakinliğinizi koruyun.
6. Her konuda çok bilgili olun. Bazen itirazı kabullenmeniz gerekebilir. Bilginiz ile müşterilerinize çözümler sunabilirsiniz. Ürün ya da hizmetiniz ile ilgili mümkün olduğunca çok bilgi sahibi olun.
7. İtiraz aşamasında jest, mimik ve pozitif beden dilinizi sürekli koruyun.
8. Aktif ve doğru dinleme teknikleri kullanın.
9. Güven verici olun.
10. Müşterinin itirazını çözümlyerek sonuçlandırın.

Konuyu toparlayacak olursak; Satış sürecini daha iyi yönetebilmeniz için önerdiğim sistematik model ve içerikleri bu şekilde tamamlanmış oldu.

Unutmayın, buraya kadar bahsettiğimiz satışın 4 altın adımında zincir şu şekilde tamamlanıyor:



Hepinize bol satışlar dilerim.