



Satış, Etkin Tahsilat ve İkna Becerisi

Amaç:

“Parası alınmayan satış, satış değildir!” sözünden hareket edersek, sahada ya da merkezden satış yapan kişilerin öncelikle satışlarını yapıp daha sonra da bu satışla ilgili tahsilatlarını yapmaları, cari hesapları abartısız bir şekilde en az risk ile tutmaları beklenir. Gerek satış gerekse tahsilatın doğru şekilde gerçekleşmesinin anahtarı da “ikna”dır. İşte bu iki ana konu ve her ikisi için de gereken beceri yan yana geldiğinde günümüz satışçıların sahip olması gereken donanım ortaya çıkmaktadır. Bu program ile satışçıları bu üç konuda donanımlı hale getirmek amaçlanmaktadır.

İçerik:

Günümüzde Satış ve Satışçılık Kavramları

- Satış nedir? Satışçılık nedir?
- Satışçının alet çantası ve içindekiler
- Satış teknikleri ve taktikleri

Müşteriye Yaklaşım

- Dinleme becerisi ve dinleme tipleri
- İkna ve müşteri tanıma
- Ben hangi tip satışçıyım? (TEST)

Müşteri ve Telefon görüşmesi

- Bazı telefon kuralları ve adabı
- Zor müşteri ile başa çıkma
- Müşterinin “doğru müşteri” olup olmadığını belirleyeceğimiz kriterler
- Müşterinin güven unsurları
- 3 önemli müşteri tipi ve davranışlarımız

Tahsilat Başarısı

- Tahsilat başarısına etki eden faktörler
- Tahsilat öncesinde müşteriye hazırlama
- Tahsilatın zor duruma düşmesi ve müşterinin olası ertelemeleri

Satışta ve Tahsilatta İkna Becerisi

- İkna nedir?
- İknada 9 yasa ve içerikleri
- İknada 4 basamaklı sonuç alma

Uygulama

- Tahsilat konusunda telefonla ve yüz yüze yapılan görüşmelerin canlandırılması