**Proje (Deneyim) Satış Süreci Süreç Kartı**

**SÜRECİN AMACI:** Müşterilere firmanın sunduğu çözümler ve deneyimler hakkında kapsamlı bilgi vererek onların ihtiyaçlarına en uygun projeyi sunmak, bu projeyi değerli kılmak, güven oluşturmak ve satışa dönüştürmektir. Süreç, müşteri memnuniyetini sağlayarak sadık müşteri ilişkileri kurmayı ve firmanın rekabet gücünü artırmayı hedefler.

**Girdiler**: INFINIA Stratejisi  ,Fikirler/kararlar  ,Müşteri bilgisi ,Müşteri analizi ,Sunum şablonu  ,Geçmiş maliyet referansları , Kriz / fırsat

**Kaynaklar**: Web Tool’ları (CRM dahil), Satış personeli , İletişim araçları ve hizmetleri (telefon, eposta vb.) , Ulaşım (fiziksel) araçları , Zaman , Bilgi / Deneyim

**Çıktılar**: Pazar Araştırması Raporu ,Görüşme notları , Proje ön fikri , Sunum dosyası , Teklif dosyası , Sözleşme / sipariş onay dosyası ,çözülmüş sorun  / yeni satış

**Sürece Hizmet Eden Prosedür/Talimatlar**: Teklif hazırlama , Sunum hazırlama ve yapma ,Satış kapatma ,İletişim kurma

**Süreç Sahibi**: Satış Direktörü

**Süreç Uygulayıcıları**: Satış Temsilcisi , Satış Yöneticisi

**Süreç Paydaşları:** CxO (tüm C seviyesi) , Tedarikçiler ,Müşteriler , Danışmanlar , Tasarım , Satış Sonrası Destek , Proje Yönetimi , Sistem Mühendisliği , Pazarlama , Muhasebe , Finans , Hukuk  , ERP

**Performans Göstergeleri**: Performans göstergeleri aşağıdaki dokümanda takip edilmektedir: “KYS-PR-26-F-03 KPI”

**Temel Faaliyetler**: Dar Pazar Araştırması, Sektör Belirleme,  Fırsatı Belirleme ve Analizi, İletişim Kurma, Potansiyel müşteri ile görüşme, Gereksinim Tespiti / Yaratılması , Sunum , Müşteri Feedback Alma ,Revize Sunum , Teklif Hazırlama & Sunumu (Maliyetlendirme) , Satış Kapatma ve Siparişi Almak , Sipariş Bilgilerinin devri , Müşteri ilişkileri yönetimi

**Temel Faaliyetlere Göre Adımlar: Dar Pazar Araştırması;** (Sektör Belirleme

**Fırsatı Belirleme ve Analizi):** Pazarlama ile birlikte, Lokasyon / fırsat pazarı belirlenir. Sosyokültürel analiz ve daha fazlası yapılır.

**İletişim Kurma;**Network, event ya da Tool’lar ile iletişim bilgileri edinilir, aynı kanal ile kişiler ile iletişime geçilir.

**Potansiyel müşteri ile görüşme;**Online/Face to face INFINIA anlatılır. Müşterinin devam eden projeleri ile ilgili bilgi alınır. Gereksinim Tespiti / Yaratılması

**Sunum;** Müşteri ile paylaşılacak sunumun şablonu pazarlama ile hazırlanır. Müşterinin projesi özelinde content üretilir.

**Müşteri Feedback Alma**; Sözlü/yazılı/görsel olarak sunum ile ilgili feedback alınır.

**Revize Sunum**; Feedback doğrultusunda nihai haline getirilir.

**Teklif Hazırlama & Sunumu (Maliyetlendirme)** : Satın alma, satış sonrası, proje yönetimi ve satış; maliyetlendirme yapar. Teklif hazırlanır. C-level onayından geçer.

**Satış Kapatma ve Siparişi Almak:** Sözleşme müzakereleri yapılır, düzenlenir ve imza alınır. Tahsilat & faturalandırma yapılır.

**Sipariş Bilgilerinin devri;**Proje yönetiminin liderliğinde iç bilgilendirme yapılır, proje satış tarafından devredilir.

**Müşteri ilişkileri yönetimi;**-Mevcut ilişki yönetimi -Mevcuttan yeni satış fırsatları yönetimi -Sonraki/eş zamanlı yeni projelerin yönetimi