**ÜRÜN & TEKNOLOJİ SATIŞ SÜRECİ**  Süreç Kartı

**SÜRECİN AMACI:** INFINIA’da Ürün ve Teknoloji satışını müşteri memnuniyetini göz önünde bulunduracak şekilde arttırmaktır.

**Girdiler**: Mevcut müşterinin yeni talebi (yazılı veya sözlü) , Potansiyel müşteri talebi (yazılı veya sözlü) ,Pazarlama’dan gelen fırsat bilgisi (örneğin fuardan veya etkinlikten dolayı ilgi gösteren potansiyel müşteri) , Dijital kanallardan gelen bilgiler (sosyal medya veya web sitesi yorumları) , Mevcut müşterilerin yönlendirmeleri ile gelen potansiyel müşteri bilgisi , Mevcut Müşteriye şirketin yeni çıkan ilgili olabilecek ürün önerisinde bulunmak

**Kaynaklar**: **Trello:** Teklif fiyat hazırlığı ve haberleşme , **Teamgram:** Teklif hazırlama , **ERP:** Sipariş sonrası sürecini başlatma , **Monday CRM:** Müşteri takibi , **Teams:** Haberleşme (anlık sorunlar) , İnsan kaynağı (Satış Personeli) , İletişim araç ve hizmetleri (telefon, e-posta vb.) , Ulaşım araçları (fiziksel) , Zaman , Bilgi/deneyim

**Çıktılar**: Satış Sözleşmesi  , Müşteri sipariş onayı  , Fatura , İrsaliye  , Teklif  , Sunum  , Raporlar , FAI’ler

**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 , Satın alma , Tasarım , Üretim , Ürün Yönetimi , Hizmet Yönetimi  , Muhasebe , Finans , Hukuk , Danışmanlar , Pazarlama

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

**Temel Faaliyetler**: 1. Sektör Belirleme 2. Fırsatı Belirleme ve Analizi 3. İletişim Kurma 4. Gereksinim Tespiti 5. Fayda Oluşturma 6. Teklif Hazırlama 7. Sunum (teklif - proje vb.) 8. Müzakere ve İkna 9. Satış Kapatma ve Siparişi Almak

**Temel Faaliyetlere Göre Adımlar:** 1) Fırsatı Belirleme a.Potansiyeli Olan Müşteriler b.Yüksek Hacimli Müşteriler c.Stratejik Müşteriler 2) Fırsat Analizi  3) İletişim Kurma  a.Soğuk Arama  b.Referans Aracılığıyla  c.Gelen Arama Yoluyla 4) Gereksinim Tespiti 5) Fayda Oluşturma  a.Marjinal Fayda (Ciroda Artış, Kar Etme)  b.Sektörel Bilinirlik Kazanma,  c.Rekabet Gücünü Artırma,  d.Yeni İş Bağlantıları 6) Teklif Hazırlama  a.Özel Sektör Teklifi  b.Kamu Teklifi  c.Proje Teklifi 7) Sunum (teklif - proje vb.) 8) Müzakere ve İkna 9) Satış Kapatma ve Siparişi Almak