

İŞ HAYATINDA BAŞARININ YOLLARI

1- SATIŞ İMKANLARIMIZI ELVERİŞLİ HALE GETİRMELİYİZ.

Acaba müşterimizin istek ve arzularını bizim sahip olduğumuz mekan karşılıyor mu? İş yerine girdiği zaman müşteri rahatlamalı, her türlü ihtiyacını karşılayabilmeli.

2- MALLARIMIZ KALİTELİ OLMALI

Ucuz mala müşteri bir defa gelir. Çünkü ucuz ve kalitesiz mal bir defa satılır. Ürettiğimiz malı kalitesinin kuvvetiyle satmalıyız. Hangi hizmeti sunarsanız sunun, hangi reklamı yaparsanız yapın, satış imkanınız ne kadar mükemmel olursa olsun, satış ortamı içinde malın kalitesi birinci planda olmalıdır. Yoksa belli bir süre sonra piyasadan silinirsiniz.

3- MALIN TANITIMI ÇOK ÖNEMLİ (REKLAM)

İLANLARIMIZIN ETKİLİ OLMASINI SAĞLAMALIYIZ.

İlancılık bir sanattır. Profosyonellere yaptırılmalı.

İlanlara gereken önem verilmelidir. En verimsiz ilan işten anlamayan birinin yazdığı ilandır. Başarılı bir ilan; müşterinin düşündüğü gibi başlayan ilandır. İlanda satıcının özellikleri değil, alıcının özellikleri göz önünde tutulmalıdır. İlan metni yazacak biri müşterilerle içli dışlı olmalı, onları tanımalı; onların hislerinden, düşüncelerinden, ihtiyaçlarından habersiz insanlar ilan metni hazırlayamazlar.

40 yıllık reklamcılık uzmanı Victor O. Schwab bir ürünün satışındaki en önemli 5 faktörü şöyle sıralar.

- 1- Potansiyel alıcı kitlenin dikkatini çekmek.
- 2- Ürünün onlara sağlayacağı yada sağladığı en az bir avantajı göstermek.
- 3- Bu avantajı kanıtlamak.
- 4- Alıcıda o avantajdan yararlanma isteğini ve ihtiyacını uyandırmak.
- 5- Alıcıyı, o ürünü almaya teşvik etmek.

Bunlardan yararlanan satıcılar, bazen televizyonu, bazen gazeteyi, bazende dükkandaki tezgahı kullanarak bizi satın almaya zorlar dururlar.

REKLAMCILIK

- 1- İlan levhaları çok iyi düşünülmeli.
 - 2- Resimlerin gücü göz ardı edilmemeli
 - 3- Herkesin dikkatini üzerimize nasıl çekeriz düşünülmeli.
- (Mavi jeans' in kaliteyi yakaladıktan sonra helikopterle Sultan Ahmet meydanına 2000 kot atması)

BAŞKALARININ DİKKATİNİ ÇEKMEYE YARAYAN YOLLAR

Sizden beklenenin tam tersini yapmak.

Hepimiz, bize öğretilmiş olduğu gibi, yani belirli ' klişeleşmiş ' tavırlar içinde davranır, tepkilerimizi böyle ' alışıldık ' biçimlerde gösteririz:

- Saldırıya karşı saldırı ile
- Suçlanmaya ise savunma ile cevap verir

- Başkasının yanlışını, yüzüne vurur ve hemen eleştiririz
- Yüksek mevki kişilere karşı, saygı ve çekingenlik duyarız
- Yenilgileri de boyun eğme ile karşılarız

ama beklenilenin aksine ve şaşırtıcı bir biçimde davranmakla fark edilir, öne çıkar ve önemsenmeye başlarız.

Bilinçli olarak iltifat etmek.

Bunun etkisini görmek istiyorsanız şunları deneyin: Bir insana herhangi bir nedeni olmaksızın ve direkt olarak bugün çok iyi görüldüğünü söyleyin.

Bilinçli olarak karşınızdakileri ' kıskırtmak ' yada ' meydan okumak ' .

Üstün bilgi yöntemi.

Rakibin önceden incelenmesini ve onun hakkında önceden bilgi toplanmasını öngörür:

- Doğum tarihi, burcu ve çocukları
- Üye olduğu dernekler, gruplar
- Dost ve akrabaları
- Özellikle sevdiği şeyler
- Kişisel ve mesleki geçmişi
- Ailesi
- Dolaylı yol yöntemi (nazara verdirme)

daha biz rakibimizle karşılaşmadan önce araya başka kişileri yada iletişim araçlarını koyarak, onun dikkatini kendi üzerimize toplamak için yapılan bir çalışmadır.

4- Anketler ve kamu oyu araştırmalarıyla halkın ne istediği bilinmeli ona göre davranılmalı. İlanlar ona göre hazırlanmalıdır.

Başkalarının istemediği bir şeyi satmak kadar, bize zarar getirecek bir şey yoktur. Onun için herkesin ne istediğini anlamak ve satış planlarını müşterilerinin arasında hazırlamak gerekir.

Gilette fabrikası 30 bine yakın müşterisine giderek nasıl bir bıçak istediklerini öğrenmiştir.

4-MALLARIMIZI İYİ TEŞHİR ETMELİYİZ

A- ANBALAJ İYİ OLMALI

Sadece malın kaliteli olması önemli değildir. Satışta ambalajda önemlidir. Ambalaj sanayi çok gelişti bundan mutlaka istifade edilmeli. İyi düşünülüp tasarlanmış bir ambalaj dikkati çeker ve alımı hızlandırır.

B- VİTRİN İYİ HAZIRLANMALI

Malların yerleştiriliş biçimi müşterilerimizin ilgisini çekecek şekilde olmalı.

Mallarımızı göstermeye gereken önemi vermiyoruz. Halbuki vitrinin cazip olması gerekir. İnanın cazip hazırlanmış bir vitrin, satışı % 20-30 oranında arttırır.

5-MÜKEMMEL BİR HİZMET SUNMALIYIZ.

Önce hizmeti düşünün ve hizmet verin para kendiliğinden gelecektir. Onun için müşterilerinize beklentilerinin ötesinde hizmet verin. Verdiğiniz her zaman umulandan ve beklenenden fazla olsun.

Tek bir patron vardır; müşteri. Parasını başka yerde harcayarak; herkesi işten çıkartabilir.

SAM

WALTON

Sermayemiz para değil, müşterimizdir.

Müşteri haklarının tüm çalışanlarca takibini sağlayınız. Unutmayın müşteri her zaman en önemli kanun koyucudur.

6- İNSANLARLA YÜZ YÜZE GELECEK PERSONELİMİZİ İYİ SEÇMELİYİZ. YENİ ALDIĞIMIZ ELEMANLARI DA YETİŞTİRMELİYİZ.

Personelimiz her gün yüzlerce müşteriyle yüz yüze gelir. Ve şirketimizi ya batırır yada çıkarır. Karın sihiri iyi seçilmiş, iyi eğitilmiş, iyi ücret alan tezgahatardır.

Unutmayın; bir mağazada en önemli şey : Tezgahatın bilgisi, zekası, kabiliyeti ve tatlı yüzlülüğüdür. Satışta her şey bundan sonra gelir.

PERSONEL SEÇİMİNDE NELER ARAMALIYIZ?

- 1- Görünüşü güzel olmasa da sevimli olmalı.
- 2- Güler yüzlü ve nazik olmalı.
- 3- Atılgan ve cesur olmalı.
- 4- Çabuk cevap verip düzgün konuşabilmeli.
- 5- Tahsilli olması faydalıdır.
- 6- Aile münasebeti düzgün olmalı.
- 7- İş canlısı olmalı, her işe koşmalı. Bu benim işim değil yerine, ortada kalmış her iş benim işim diyen fertler olmalı. Yani çalışanlar akan kanı durduracak tampon gibi olmalıdır. Nerede yardıma ihtiyaç varsa oraya koşmalıdır.
- 8- Diğer çalışanlarla uyumlu bir şekilde geçinmeli, ekip elemanları bir aile gibi olmalıdır.
- 9- Elemanlarda müşteriye hizmet anlayışı olmalıdır. İnsanları mutlaka sevmelidir. Yoksa zaten hizmet etmez.
Hizmet anlayışı olmayan birini işe alıp eğitmeye çalışmak ; bir kediye şarkı söylemeyi öğretmek gibidir. Bu sizin zamanınızı alırken kediye eziyet etmekten başka bir işe yaramaz.

10-Öğrenme azmi varsa TECRÜBE o kadar önemli değildir, başlangıçta bu olmasa da olur.

Çoğunlukla bir iş için tecrübesi, öğrenmesine ve eğitilmesine engel olacak yaşlı insanlardan ziyade, henüz işi öğrenecek tecrübesiz genç kişileri almak daha iyidir. Tecrübe gelişme yolunda bir engel olabilir. Onun için tek başına tecrübenin kıymeti yoktur.

Ayrıca işletmelerin eğitimle yükseleceğini unutmamalıyız. Kalifiye personelin az olduğu şu devirde firmalar kendi adamını kendileri yetiştirmelidir.

Güler yüzlü, iş tatminine ulaşmış, gayretli, kendini sürekli yenileyen, sorumluluk sahibi ve inisiyatif almaya istekli, otorite karşısında disiplinli, bilgili elemanlar yetiştirmek zorundayız.

KÖTÜ ORTAMDA İYİ İŞ ÇIKMAZ.

7- ELEMANLARINIZA İŞ TATMİNİ SAĞLAMALIYIZ.

"KÖTÜ ORTAMDA İYİ İŞ ÇIKMAZ."

- 1- **Personelinize güven vermelisiniz.** Acaba beni ne zaman işten çıkartacak psikolojisi içinde olan insanlardan verim alınamaz.
- 2- **Çalışacakları temiz bir ortam sunmalıyız.**
- 3- **Dinlenme zamanlarında onları rahat ettirecek mekanlar olmalı** (Amerikan Kolejinde öğretmen odasında çay set vardı isteyen çayını içiyordu.)
- 4- **Adaletli ve tatmin edici bir ücret politikanız olmalı.** Müessesede ücretler çalışma oranına göre tespit edilmelidir. Çalışanla, çalışmayanın aynı ücreti aldığı bir iş yerinde canlılık, verim ve zevk olmaz. Ne kadar iş üretirse üretsinsin aynı ücreti alan birisi, zamanla yavaş çalışmanın daha iyi olduğunu düşünecektir. Ayrıca aldığı ücreti verdiği hizmetle ödeyemeyen hiçbir personel yerinde kalmamalıdır.
- 5- **Onlara yapacakları değişik işler bulmalısınız** Aynı işi yapmak, yapılan işin sınırlı olması, insanın ruhunu sıkar. İnsanlar yeteneklerini geliştirebilecek bir dizi etkinlik yürüttükleri zaman işlerine daha çok sarılırlar
- 6- **Verdiğiniz görevin tamamını yapmalarını sağlayın** İşin küçük bir bölümünü değil de tamamını yapmak, baştan sona işi götürmek, "bunu ben yaptım" ya da "şunu ben ürettim" diyebilmek insana hoşnutluk verir.

Ayrıca şu hususlar personelinizin memnuniyeti açısından çok önemlidir:

1-**Onlara gösterdiğiniz özen**

2-**Sizinle ilişkisi**

3-**Kararlarınıza katılımı**

4-**Düşüncelerinin kabul görme derecesi**

5-**Çalışma şartları**

6-**İş tatmini** (İş anlamlı bulmalı, iş önemli ve ilginç görüldüğünde çalışanlar daha fazla motive olur. Onun için degecek bir şeyi yaptığına veya ürettiğine inanmalı.)

7-Sorumluluk taşımak (İnsanların işte kendilerini rahat hissetmeleri için onlara belli bir oranda özerklik tanımak gerekir. Bu da şu demektir;

- a) Özgürlük tanımak : Emirler vermek yerine, insanlara kendi görevlerini programlama ve yürütme yetkisini tanıyın. Bu onları, kendi yöntemlerini geliştirmeye, sorumluluk alma konusunda hazır olmaya ve sorumluluk almadan mutlu olmaya yöneltecektir.
- b) Güç vermek : Bütün kararları kendiniz vermek yerine, çalışanların yaptıkları işin sonucundan sorumlu olmalarını sağlayın. Bu yaptıkları işten kişisel olarak gurur duymaları sonucunu getirecektir.

İnsanlara, sorumluluk alma fırsatını tanımanız önemlidir. İşin içine ne kadar çok girerlerse, o oranda sorumluluk alma isteği taşıyacaklardır.

Bu nedenle hangi kişilere , ne gibi sorumluluklar verilmesi gerektiğini belirlemelisiniz. Şaşırtıcı sonuçlar elde edebilirsiniz. Örneğin; hiç fazla mesaiye kalmayan ve işle ilgisi yokmuş gibi görünen bir yardımcının aslında sorumluluk eksikliğinden şikâyetçi olduğunu, sorumluluk verildiğinde gece gündüz iş yerinden çıkmadığını göreceksiniz.

İnsanın beklediği sorumluluğu ona yüklemek, büyük bir motivasyondur. Ek sorumluluklar vermek de öyledir. Tabii, sorumluluk almanın, kendilerini geliştirmenin bir yolu olduğunu ve gelişmelerini dikkatle izlediğinizi, insanlara açıkça belirtmeniz şartıyla.

İŞİ NE KADAR ANLAMLI HALE GETİRİRSENİZ, İNSANLAR YAPTIKLARI İŞE O KADAR İLGİYLE SARILIRLAR. İNSANLARA NE KADAR ÖZERKLİK TANIRSANIZ, SONUÇLARIN SORUMLULUĞUNU ÜSTLENMEYE O KADAR ÇOK GÖNÜLLÜ OLURLAR.

8- KENDİNİZİ GELİŞTİRMEYE ZAMAN AYIRIN, UFKUNU GENİŞLETİN:

Sahip olduğu şeylerle yetinmeyin, daha iyiye ve kusursuza ulaşma gayreti gösterin. Bir insanın yaşamındaki olumlu gelişmeler, her zaman kişisel gelişmeyi gerektirir. Görüşünüzü gerçekleştirmek için nasıl bir gelişme içinde olmanız gerektiğini düşünün. Sonra da arzu ettiğiniz kişi olabilmek için neler öğrenmeniz gerektiğini belirleyin. Öğrenmeyi ve gelişmeyi hep sürdürün, okumaya aşıq olun.

"NE YAZIK Kİ, BU GÜNKÜ İNSANIMIZIN EN KAREKTERİSLİK BİR YANI, OKUMAMAK VE DÜŞÜNMEMEK. ZANNEDİYORUM BİZİ VERİMSİZ HALE GETİREN DE İŞTE BU. İSTİSNALAR OLSA DA, BU BİR GERÇEK." F.G.

"ÇOK KİTAP OKUMALI, MESELA BİNLERCE SAYFALIK KİTAPLAR ÇOK KISA ZAMANA SIKIŞTIRILARAK OKUNMALI VE HAZMEDİLMELİ. KİTAP OKURKEN DE DİKKATİMİZİ ÇEKEN ORJİNAL YERLER NOT ALINMALI VE

GEÇMİŞ MALUMATIMIZA DAYANARAK GÖRDÜĞÜMÜZ EKSİKLİKLER TAMAMLANMALIDIR. F.G.

" Bulunduğunuz yerin en iyi süngeri siz olun."

"En büyük ve karlı yatırım, kendine yapılan yatırımdır."

David J. SCHWARTZ

1- YENİ İCATLARIN VE FİKİRLERİN ÖNÜNÜ AÇIN

"KİMDEN GELİRSE GELSİN İNSAN, KENDİ SİSTEMİNE, KENDİ DÜŞÜNCELERİNE, KENDİ DÜNYASINA VE KENDİ MENFAATİNE OLACAK BİLGİ VE MÜLEHAZALARDAN FAYDALANMAYI BİLMELİ VE HELE TECRÜBE SAHİPLERİNİN TECRÜBELERİNDEN YARARLANMAYI DA, ASLA İHMAL ETMEMELİDİR."

F.G.

"AKILLI İNSAN YANILMAYACAĞINI İDDİA EDEN VE BAŞKALARININ FİKİRLERİNE KARŞI MÜSTAĞNİ KALAN İNSAN DEĞİLDİR. AKILLI İNSAN YANILMASININ BEŞERİ OLDUĞUNU KABULLENEREK, İŞLEDİĞİ HATALARI DÜZELTEN VE DEĞİŞİK DÜŞÜNCELERİ DEĞERLENDİRİP ONLARDAN İSTİFADE ETMESİNİ BİLEN İNSANDIR.

F.G.

Yöneticiler; emir veren kişiler olmaktan ziyade, en alt kademeden en üst kademeye, çalışanların problemleri ve önerileriyle ilgilenen liderler konumunda olmalıdır. Onların yapacağı asıl iş, genel koordinasyonun temini ve çalışanların en başarılı şekilde yönlendirilmesidir.

Yeni fikir ve önerilere açık olun. İşe yaramaz, yapılamaz, hiçbir değeri yok, aptalca gibi kelimeler ağızınızdan hiçbir zaman çıkmamasın. Yeni fikirlere ve görüşlere açık olduğunuzu karşı tarafa hissettirin.

Farklılık çeşitlilik, zenginlik demektir. Şöyle bir düşünün çevrenizde bilgilerinden, tecrübelerinden, zekalarından faydalanılacak kim bilir kaç insan var.

Yeni fikir ve görüşlere açık olduğunuzu karşı tarafa hissettirin. Çalışanların fikirlerinden ve düşüncelerinden istifade etmesini bilin. Farklı düşüncelerin toplandığı bir havuz olun.

Hiçbir müdür ; kendisini emri altında çalışan personelin tamamından daha akıllı saymamalıdır. Yüzlerce personelin çalıştığı bir işyerinde bilgilerinden, tecrübelerinden, zekalarından faydalanılacak kim bilir kaç insan vardır?

Japonlar bunu çok iyi yapıyorlar. Çalışanların her türlü teklif, tavsiye ve uygulamalarına kapıları açıktır. Herkesin düşündüğünü söyleyebildiği bir ortamda ortaya çok güzel şeyler çıkar.

Nerede hür düşünmek ve düşündüğünü söylemek kısıtlanmışsa, orası geri kalmıştır.

Ayrıca bize fikir de vermesine olanak tanımadığımız sürece, bir insanın kas gücünün yüzde yüzünü elde etmeniz psikolojik yönden olanaksızdır. A.B.D.' de Endüstri işçileri üzerinde tutulan kayıtlarla bu husus şüpheye yer vermeyecek şekilde kanıtlanmıştır. Yönetimde kesinlikle söz sahibi olmayan, öneri ve fikir katkısında bulunmayan, kendi düşüncelerini ifade etmelerine izin verilmeyen işçiler, tavsiyelerde bulunmaya teşvik edilenlere kıyasla daha az iş yapmaktadırlar.

Kalımcı Yönetim Robert C. Hood' un her alanda kullandığı yöntem. Bu sistem ailede de uygulanabilir. Haftalık toplantılarla çocuklar dinlenir, onların da fikirleri alınır.

"İNSANLAR OLUŞTURMASINA YARDIMCI OLDUKLARI ŞEYLERİ DESTEKLERLER."

"Hayatta başarılı olmanın sırrının başkalarının tecrübelerinden yararlanmayı bilmek, verilen öğütleri can kulağıyla dinlemek, ilgili yayınları dikkatle okumak ve kazanılan bilgileri değerlendirmek olduğuna inanırım. Dolayısıyla iş hayatındaki başarıyı, mesai arkadaşlarımla kurduğumuz; uzun yıllar süren yakın iş birliği sağlamıştır." Vehbi KOÇ

2-BEYİN TAKIMINIZI KURUN

"GÜNDEM BELİRLEMEK VE HADİSELERİN NABZINI ELDE TUTABİLMEK İÇİN DEVAMLİ FİKİR VE DÜŞÜNCE ÜRETEBİR BİR 'BEYİN KADROYA' VE DÜŞÜNCELERİ PRATIĞE DÖKECEK 'DİNAMİK İNSANLARA' İHTİYAÇ VARDIR. TABİİ BÜTÜN BUNLAR, BİRER PLAN VE PROGRAM GEREKTİREN İŞLERDİR." F.G.

Artık "Tek Adam" " One Man Show" devri geçti. Başarılı olmak istiyorsanız takımınızı kurun. Sermayede, çalışmada ve düşüncede kolektif hareket edenler için karın sınırı yoktur. Vehbi KOÇ

3-KENDİNİZİ BAŞARILI İNSANLARLA KARŞI KARŞIYA GETİRİN

Başarılı insanları gözlemleyin. Onlara sorular sorun. Onları taklit edin. Göreceksiniz zamanla onlar gibi düşünmeye başlayacaksınız.

4-OLUMSUZ DÜŞÜNENLERİ YAKIN ARKADAŞ OLMaktan ÇIKARIN.

Kendilerine ait hiçbir hayali olmayan insanlar, sizinkileri göremezler. Bu tarz insanlar gelişiminizi engeller, sizin duyduğunuz aşk ve şevki öldürürler.

2- MUTLAKA BAŞKALARINDAN FARKLI BİR ÖZELLİĞİMİZ OLMALI. BİZİ TANITACAK OLAN BU FARKLI ÖZELLİĞİMİZDİR.

Zihniniz devamlı insanların ihtiyaçlarıyla meşgul olsun. İnsanlar neler alıyorlar, nereye gidiyorlar, nelerden hoşlanıyorlar? Yaşadığınız ortamı bu sorular çerçevesinde değerlendirin, İnsanların hoşuna gidecek onların memnun olacağı

şeyleri anlamaya ve bulmaya başladığınız an nelerin kabul göreceğini, nelerin kabul görmeyeceğini seziyorsunuz demektir. Böylece iş hayatında yanlış adımlar atmamış olursunuz.

Devamlı farklı şeyler düşünmek için gayret edin. Kendinize şu soruyu sorun ; " İnsanlara başkalarından farklı olarak ne verebilirim?"

"Hangi ihtiyaçlarını karşılayabilirim?"

H. İbrahim'in "SEÇ MANAV" ı" Herkes kendi eliyle alacağı şeyleri seçtirme. Özdiller' in çocuk eğlence merkezi. Diğer benzinliklerden farklı.

3- MÜŞTERİ HAKLARININ TÜM ÇALIŞANLARCA TAKİBİNİ SAĞLAMALIYIZ.

Şunu bütün çalışanlara öğretmeliyiz;

"Tek patron vardır; müşteri. Parasını başka yerde harcayarak; herkesi işten çıkartabilir."

Sam

WALTON

"Müşteri velinimettir."

"Sermayemiz para değil, müşterimizdir."

4- ÇALIŞANLARI YETKİLENDİRMELİYİZ.

5- MÜESSESEDE GÖREV AŞKI MEYDANA GETİRMELİYİZ. HEYECAN UYANDIRMALIYIZ.

"Başarının asıl sırrı coşkudur...Tüm gelişmelerin altında coşku yatar. Coşku olduğunda başarı muhakkak gelir. Coşkunun yokluğunda ise ancak mazeret vardır."

Walter

CHRYSLER

" Coşku, zekadan daha önemlidir." Albert EINSTEIN

"COŞKULU OLURLU VE DOST TAVIRLI OLUN" Roger AILES

Coşku, kızamıktan daha bulaşıcıdır. Kayıtsızlık ve coşkunsuzlukta öyle. Mesleğiniz ve göreviniz ne olursa olsun kendinizi bir satıcı gibi görün. (Kendini ve davasını pazarlayan ve satan bir kişi.) Her gün, insanlara ve diğer teşkilatlara kendinizi satıyorsunuz. Belki başarılı, belki başarısız olarak. Unutmayın ki satıcı daima ataktır ve aktiftir. İnsanların ilgisini çekebilmek için, çarpıcı ve canlı olmanız gerekir.

"TENBELLİK VE TENPERVERLİK, HER TÜRLÜ ZİLLET VE MAHRUMİYETİN EN BAŞTA GELEN SEBEBLERİNDENDİR. KENDİNİ RAHAT VE RAHAVETİN KUCAĞINA SALIVEREN ÖLÜ RUHLARIN, BİR GÜN ZARURİ İHTİYAÇLARININ DAHİ, BAŞKALARI TARAFINDAN KARŞILANMASINI BEKLEME GİBİ BİR ZİLLETE DÜŞÜR OLACAKLARINDA ŞÜPHE YOKTUR. F.G.

Heyecan bir ilaçtır. Heyecan ve aşk birer manevi güneştir. Bu güneşin ışınları ümitsizlik mikroplarını öldürür.

Başında bulunduğunuz müessesede hoşnutsuzluğu, tembelliği, durgunluğu, kovun. Bunun yerine; kardeşlik, heyecan ve hareket koyun.

COŞKULUYSANIZ, DURUŞUNUZ İYİYE, DOSTÇA BİR TAVIR İÇİNDEYSENİZ VE RAHATSANIZ, DOĞRU TİPTE ENERJİYE SAHİPSİNİZ DEMEKTİR. ONUN İÇİN COŞKULU, OLUMLU VE DOST TAVIRLI OLUN.
Kate KEENAN

6- BAŞARMANIN EN KOLAY YOLU, BAŞKALARININ DURDUĞU ZAMANDA YÜRÜMEYE DEVAM ETMEKTİR.

Tamer' in market işletirken yaptığı gibi (Dükkanında yatmış gece saat üçte dahi olsa müşterisinin hizmetindeymiş.) Diğer batmış o ayakta kalmış.

7- MÜESSESEDE ÇİFTE YÖNETİMDEN KAÇINILMALIDIR.

Hangi sebeple olursa olsun, bir müessesenin iki yöneticisi olmaz. Hangi gemide eşit yetkiye sahip iki kaptan vardır. Çift başlı müesseselerde çabuk karar verilemez. Yetki tartışması ortaya çıkar. Zorluğun üstüne gitmeyi hiç biri istemez.

8- LÜZÜMSUZ HARCAMALARIN VE İSRAFIN ÖNÜNÜ KESMELİSİNİZ.

Düzgün kapatılmayan bir musluğun boşa akıttığı su miktarı bir yılda on tonu bulur. Kaldı ki o musluk orada daha bir çok işin yolunda gitmediğini gösterir.

9- TAKİP SİSTEMİNİZ OLMALI.

Bir müessese başarı için, yıllık bilançoları beklememelidir. Birimlerden aylık, haftalık raporlar istenerek dikkatle incelenmelidir. Hatta günlük raporlar herhangi bir aksaklığı derhal düzeltme imkanı verir. (Askerdeyken ocakları günlük takip ederdim.)

SATIŞ ELEMANLARININ DİKKAT EDECEĞİ ŞEYLER.

1- MALİ TANIMALISINIZ.

Malın kalitesini anlatmak, fiyatını anlatmaktan daha önemlidir. Onun için satacağınız eşyayı iyi tanımalısınız. Ve fiyatını malı sevdirdikten sonra söylemelisiniz.

2- MÜŞTERİYİ TANIMALISINIZ. ONUN NE İSTEDİĞİNİ İYİ ANLAMALISINIZ.

Alıcıyla iletişim kurmak çok önemlidir. Bunun için müşteriyle konuşmalı, ona eşyayla ilgili sorular sormalı ve onun ne istediğini öğrenmelisiniz. Onu elinizden geldiğince konuşturun. Sıcak bir hava oluşturun. Böyle davranıldığı takdirde müşteri mala karşı daha sıcak yaklaşır.

3- MÜŞTERİNİZİN GÜVENİNİ KAZANMALISINIZ.

Dürüstlük, insanlar arasındaki güvenin temelini oluşturur. Bunun için dürüstlük uzun vadede en iyi politikadır. Taahhütlerinizi yerine getirin, randevularınıza uyun. Daima sözünüzde durun. Tutarlı olun.

4- MÜŞTERİNİZE KENDİLERİNİN CEPLERİNDEKİ PARADAN DAHA ÖNEMLİ OLDUĞUNU HİSSETTİRMELİSİNİZ.

Ona misafir gibi davranın. Saygılı olun. Onu tatlı diliniz, nezaketiniz, hoş esprilerinizle etkilemelisiniz. Kendisine hayatınızda özel bir yeri varmış gibi davranın. Meşgulseniz bile müşterinin varlığına kayıtsız kalmayın. Alış-veriş ortamını sonuna kadar takip edin. Onu dikkatle dinleyin. Bu onu önemsedığınızı gösterir. Onun ihtiyacını tam olarak giderme peşinde olun. Beklentilerin ötesinde hizmet verin. Parolanız müşteriye mal satmak değil, müşteriye hizmet etmek olmalıdır.

5- RAKİPLERİNİZİ ELEŞTİRMİYİN. BİR ÖNCEKİ MÜŞTERİNİZLE OLAN PROBLEMİ SONRAKİNE TAŞIMAYIN.

Kendinizin arkasından da konuşabileceğinizi düşünür.

Ayrıca İnsanların her hangi bir şeyi, hatta rakiplerini bile eleştirmeleri sevmediğini, ne yazık ki pek çok satış elemanı fark etmez. Eğer iyi bir izlenim bırakmak istiyorsanız, asla başka birini veya ürünü eleştirmeyin. Onun yerine kendi ürününüzü övün.

6- KENDİNİZE GÜVEN DUYMALISINIZ.

Kendilerine güven duyarak hareket eden kimseye başkaları da güven duyacaktır. "Kendine güven, kendine güvendiğin her halinden belli olsun, kendine daha çok güvenmekte olduğunu fark edeceksin. Bundan daha önemlisi, müşteri adaylarının da sana daha çok güvenecek olmasıdır. Vasat satıcılar gördüm güvenli davranmayı ve konuşmayı bildikleri için başarılı olmaktaydılar. Ve görünürde satış işinin teorisini çok iyi bilen elemanlar gördüm, bu güven duygusunu sergileme hünerinden yoksun oldukları için maalesef başarısızdılar." Newyork' da ki Nationel Sales Executives (Ulusal satış yöneticileri derneği) başkanı **Bob WHITNEY**

" Başını dik tut. Karşındakinin gözlerinin içine bak...Kendine güvenen bir tarzı bilinçli olarak benimseyin Unutmayın siz kendinize inanır ve kendinize inanarak davranırsanız, başkaları da size inanacaktır." Kişilik Enstitüsü Kurucusu **Bob BALE**

7- ALICILAR HER ZAMAN EN İYİSİNİ VE EN YENİSİNİ İSTERLER, FAKAT HİÇBİR ZAMAN ONU ALANIN İLK ÖNCE KENDİLERİ OLMASINI İSTEMEZLER.

Yeni gelen mallardan söz etmeniz, onları göstermeniz gerekir. Bu malları alanlardan bahsetmeniz, alanların memnun olduğunu söylemeniz onu etkileyecektir.

8- DAKİK OLUN KİMSE BEKLETİLMekten HOŞLANMAZ

9- MÜŞTERİNİZİ SADECE BİR DEFALIK OLARAK GÖRMEYİN.

En önemli mesele malı satmak değil, daha fazla müşteri kazanmaktır. Maalesef çalışma hayatımızda karşılaştığımız insanları yabancı kişiler olarak düşünmeye

meyilliyiz. Ben size iş temaslarınızı arkadaşlık kurabileceğiniz bir fırsat olarak görmenizi tavsiye ederim.

Alış-veriş bittikten sonra da onunla ilgilenin. Özellikle kadınsa daha fazla özen ve önem gösterin. Yoksa parası alınan müşteriye baştan savmak kadar kötü bir şey yoktur.

10- MALİ SATARKEN MÜŞTERİNİZİN DÜŞÜNCESİNİ ANLAMANIZ ÇOK ÖNEMLİDİR.

Müşteri satın alma kararını kendisi vermelidir. Size düşen yalnızca onu fethetmektir. Çünkü satış sanatı aldatmadan, doğruluk ve güzellikle ikna etmektir.

"Müşteri her zaman haklıdır. Müşteriye kendi isteğinizi değil, onun istediğini veriniz."

Marechal

FIELD

11- MÜŞTERİNİZİN ÖZEL GÜNLERİNİ DEĞERLENDİRMELİSİNİZ.

Yaş günleri, evlilik yıl dönümleri v.b. gibi

12- DOSTLUĞUNUZU VE SAMİMİYETİNİZİ ONA HİSSETTİRİN

Bunun için müşterinizin kişisel ihtiyaçlarına dikkat etmelisiniz. Onların isimlerini öğrenin ve isimleriyle hitap edin. Sanki mağazanın değil de, müşterinin adamıymış gibi hararet etmelisiniz.

13- YAPACAĞINIZ HER İŞTE, ATACAĞINIZ HER ADIMDA ESKİ VE DEVAMLI MÜŞTERİLERİNİZİ GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURMALISINIZ.

Yapacağınız her değişiklik ve yenilikte onların görüş ve fikirlerini almalısınız çünkü bu müesseseyi ayakta tutan devamlı müşterilerinizdir. Ayrıca böyle yapmanız mekanınızın aynı zamanda onların mekanı da olduğu izlenimini sağlar. Böylece daha iyi sahip çıkarlar.

14- MÜŞTERİNİZDE ALDIĞI EŞYADA KAR ETTİĞİ KANAATİNİ OLUŞTURMALISINIZ

15- İLGİ ÇEKECEK SÖZLER SÖYLEMEYİ ÖĞRENMELİSİNİZ.

İnsanların size "evet" demelerini sağlamalısınız.

16- MALLARI GÖSTERMEKTEN ÇEKİNMEMELİSİNİZ VE YORULMAMALISINIZ

Müşterinize malı gösterirken zahmete girdiğinizi sezdirmemelisiniz.

Müşterinizin mal hakkında sorduğu sorulara istediği açıklamayı memnuniyetle yapmalısınız.

17- EŞYA İLE MÜŞTERİYİ BİRBİRİNE YAKLAŞTIRIN. ARALARINDA BİR BAĞ OLUŞTURUN.

Araba satıyorsanız arabaya binsin gezsın.

18- KENDİNİZDE ŞU ÜÇ TUTUMU GELİŞTİRİN

- 1) Ben canlıyım tutumu.
- 2) Sen önemlisin tutumu.
- 3) Önce hizmet tutumu.

Unutmayın! Müşterinin gözünde siz tüm kuruluşu temsil ediyorsunuz.