



Kıbrıs Türk Ticaret Odası  
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

# KTTO PROJE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

## Perakendeciler için Satış ve Müşteri Yönetimi

8 HAZİRAN 2013

Eğitmen: Ayla Yıldız Tekmir

adres / address

KIBRIS / CYPRUS  
90 Bedrettin Demirel Caddesi  
Lefkoşa, North Cyprus

BRÜKSEL / BRUSSELS  
Chamber House, Avenue des Arts  
19 A-D, 1000 Brussels-Belgium

telefon / telephone

KIBRIS / CYPRUS  
+ 90 392 228 37 60  
+ 90 392 228 36 45

BRÜKSEL / BRUSSELS  
+ 32 02 280 22 80

faks / facsimile

KIBRIS / CYPRUS  
+90 392 228 30 89

BRÜKSEL / BRUSSELS  
+ 32 02 280 11 80

e-posta / e-mail

KIBRIS / CYPRUS  
ktto@ktto.net

BRÜKSEL / BRUSSELS  
brussels@ktto.net

## **Perakendeciler için Satış ve Müşteri Yönetimi**

### **Eğitimin Amacı**

Özellikle kanal satışı yapan satış personeli satışlarda oldukça zorlanmaktadır. Çünkü bu tip satışlar, uzun soluklu ve sürekli ilişki gereken satışlardır. Bu çalışmada, satışlarınızda rakiplerinize göre fark yaratacak yöntem ve teknikler sunulacaktır.

Dünyayı pençesine alan kriz ve rekabet önceliklerinin değişmesi, farklı satış yöntemlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu teknik, satıcılara, müşterileri karşısında özellikle de ihtiyaçların geliştirilmesi aşamasında önemli bir avantaj kazandırmaktadır.

Profesyonel satıcılar, günümüzde “büyük satış” veya “fikir satışı” olarak adlandırdığımız satışlarda başarı unsurlarını ortaya koymakta ve bu yöntemi kullanarak rekabet avantajı kazanmaktadır. Bu nedenle, öncelikle satış personelinin ürün ve fikir satışındaki becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca seminer süresince pazarlama, satış ve davranış becerileri konularında çağdaş uygulamalar aktarılacak; böylelikle ilgili personele yöntem ve teknikleri uygulama becerilerinin kazandırması amaçlanacaktır.

### **Eğitim İçeriği**

- Kurumsal satış ile diğer satış yöntemleri arasındaki farklılıklar
- Çağdaş satış stratejilerinde öne çıkan trendler
- Satış sürecinin ele alınması ve kurumsal satıştaki farklılıkları
- Müşteri Odaklı yaklaşım
- Soru modelleri sorgulama becerileri

## **Eđitime Kimler Katılmalı**

Tüm alıřanlar

### **Eğitimin Tarihi, Yeri ve Saati**

8 Haziran 2013 Cumartesi, KTTO, 09:30- 17:30

### **Katılımcı Sayısı:**

Katılımcı sayısı 20 kişi olarak belirlenmiştir. Her işletmeden en fazla iki katılımcı olacaktır.

### **Eğitim Ücreti**

Eğitim ücreti **150 TL** dir. Üyelerimizin **ilk katılımcısı için ücretsiz**, ikinci katılımcısı için **100 TL** dir. Eğitimin sonunda katılımcılara sertifika verilecektir.

## EĞİTMEN ÖZGEÇMİŞİ

### AYLA YILDIZ TEKMİR ÖZER

1986 yılında İ.Ü. Basın Yayın Yüksek Okulundan mezun olmuştur.1986 yılında İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü İşletmecilik İhtisas Programını bitirdikten sonra 1988-93 yılları arasında Yaysaş A.Ş. Satış ve Pazarlama uzman ve yöneticisi olarak görev almıştır. 1993-1999 yılında Uzay Elektronik'te Pazarlamadan sorumlu Genel Müdür yardımcılığı görevini üstlenmiştir.1999 yılında Koç Topluluğu bünyesinde faaliyet gösteren İ.d.e.a. A.Ş.'ye dışarıdan sözleşmeli olarak proje bazında Koç topluluğunun çeşitli kurumlarıyla satış ekiplerine yönelik gizli müşteri çalışması, satış ve bireysel gelişim konularında eğitim faaliyetlerini gerçekleştirmiştir. 2001 yılı itibariyle çeşitli kuruluşlara satış danışmanlığı ve kişisel gelişim ile ilgili eğitimler gerçekleştirmiştir. Ayrıca, kurumların talepleri doğrultusunda satış ekiplerinin sahada izlenmesi ve kişisel becerilerin geliştirilmesi konusunda saha satış danışmanlığı da yapmaktadır. Özellikle Satış sırası ve sonrası hizmet alanlarında (Turizm, otelcilik, sigorta, sağlık bankacılık vb.); müşteri ve kalite odaklı hizmet satış becerileri, bağımlı müşteri yaratma ve müşteri portföyünü geliştirme, iletişim ve çatışma yönetimi ve müzakere konularında kurumların ihtiyaçlarına yönelik programlar hazırlayıp sunmaktadır. 2010 yılına kadar çeşitli üniversitelerde uygulamalı bilimlerde pazarlama dersleri vermiştir

### VERDİĞİ EĞİTİMLER

- Uygulamalı Satış Teknikleri
- Etkin Satış Teknikleri Ve Satışta Profesyonellik
- İleri Satış Teknikleri (S.P.İ.N)
- Müşteri Odaklı Hizmet Kalitesini Geliştirme
- Müzakere Teknikleri
- Kurumsal Satış Teknikleri
- Profesyonel Mağaza Yönetimi
- Telefonda Etkin Satış Teknikleri
- Liderlik Becerileri ve Yönetici Geliştirme Oryantasyon Eğitimi
- Müşteri Odaklı Hizmette Kalite
- Zaman Yönetimi
- Etkin Takım Çalışması ve İletişim