

Telefonda Satış Teknikleri





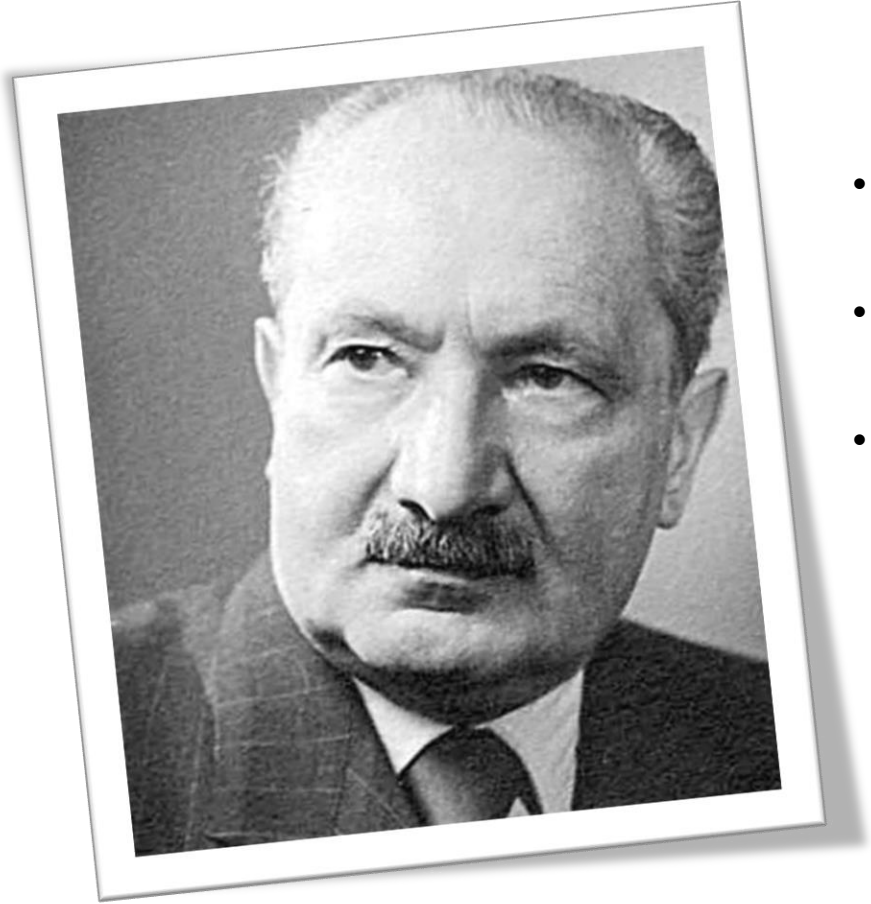
Sunum İçeriđi

Telefonunuzu karekod uygulamasına okutarak eđitim içeriđini indirebilirsiniz.

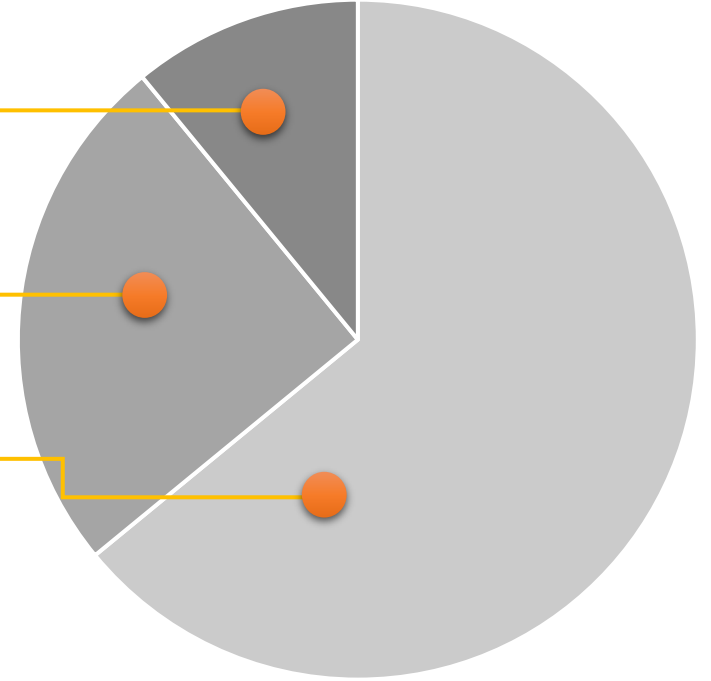
Eđitim Konuları-Başlık

- Telefonda satışın kurum için önemi
- Genel olarak müşteri ve satış kavramı (Satış ve pazarlama)
- Hedef odaklı satış yönetimi
- Rol Uygulaması
- Telefonda iletişim teknikleri
- Açılış (Kim neyi, telefonda nasıl alır?)
- Ön hazırlık
- Ürün bazında satış
- Telefonda itirazları yönetmek
- Kapanış

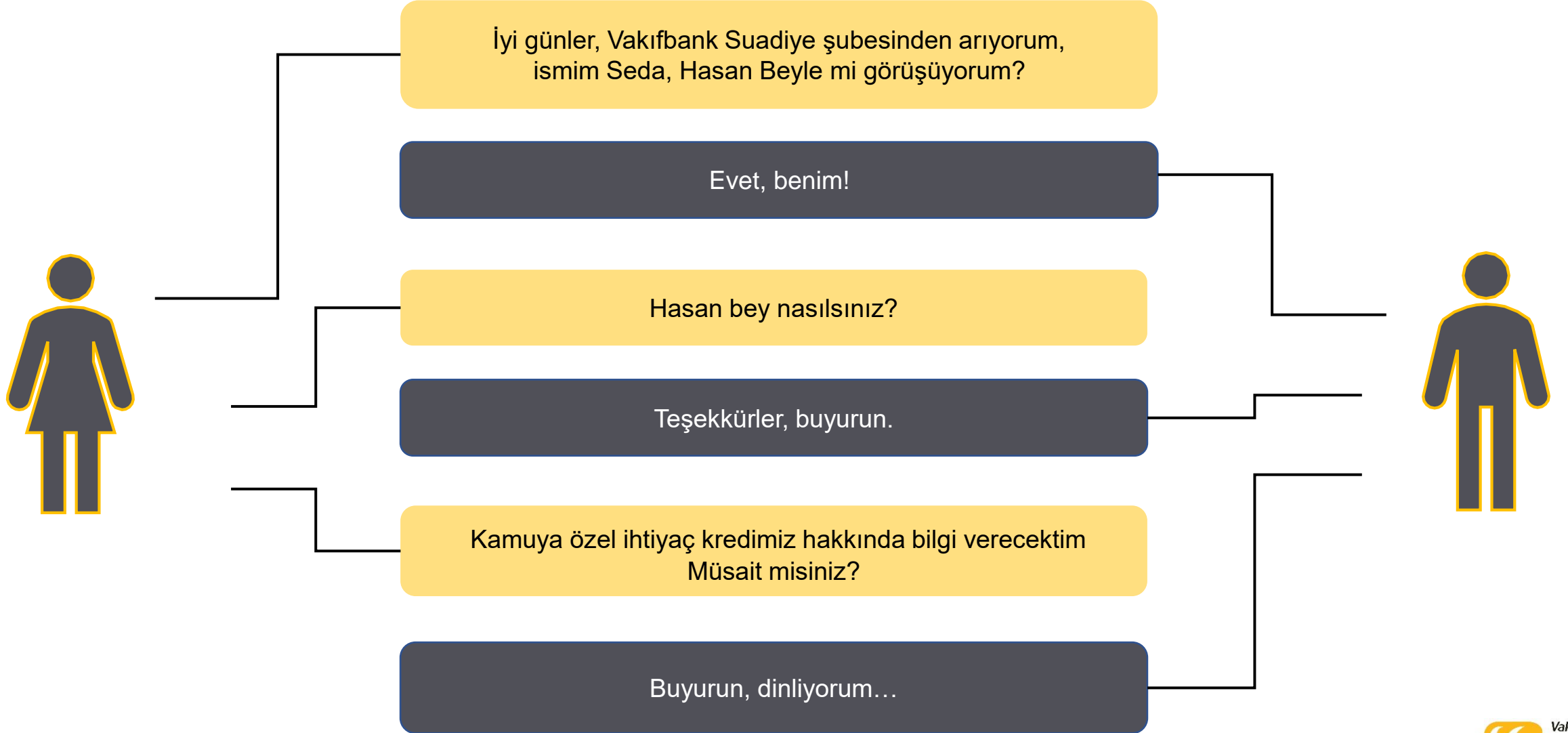
Martin Heidegger



- Bildiđimi - Bildiđim
- Bilmediđimi - Bildiđim
- Bilmediđimi - Bilmediđim



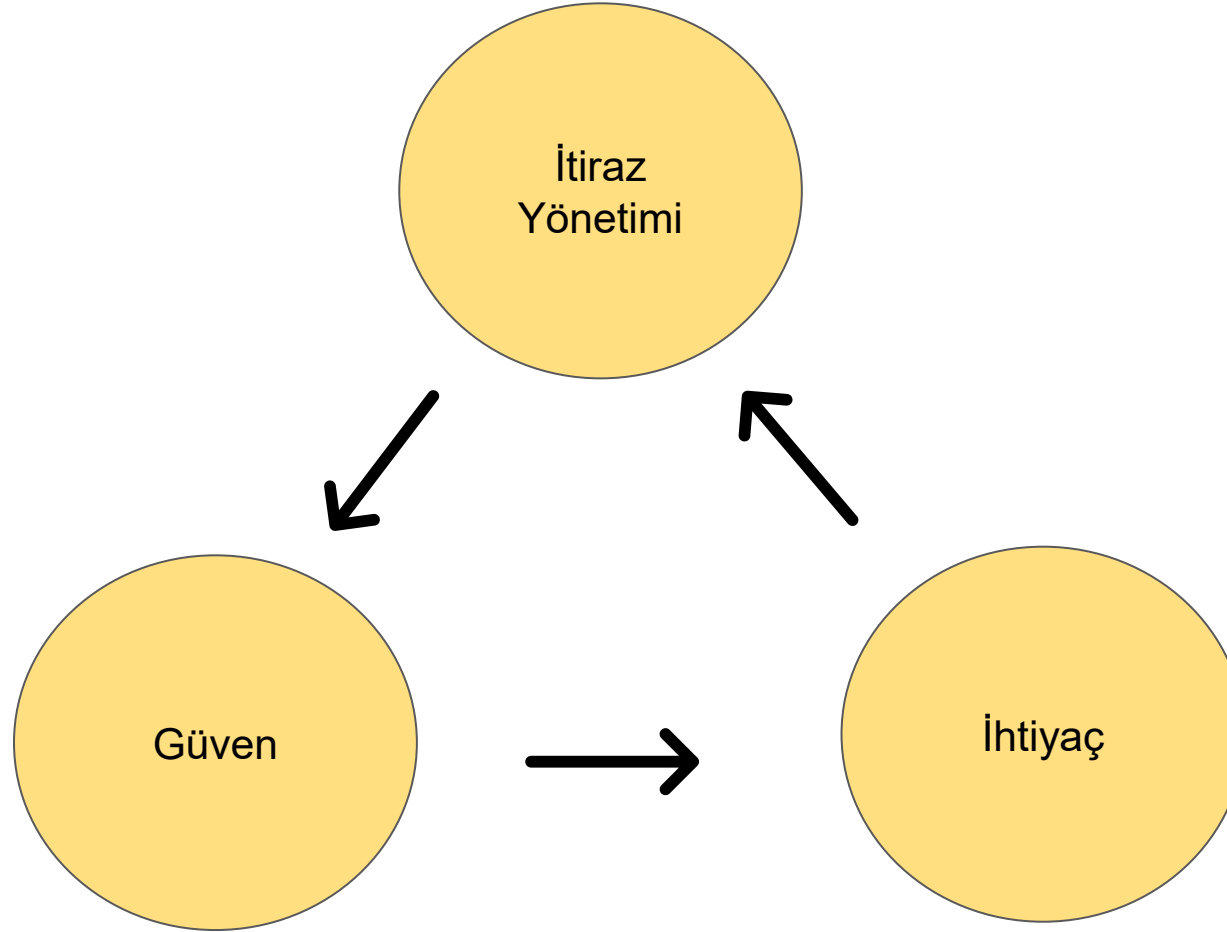
Telefonda Satış



Satış Nedir?

İhtiyaç, istek ve sorunları ortaya çıkarıp, bunları ürün ve hizmetlerinizin faydalarıyla birleştirerek, müşterilerin satın almalarına yardımcı olmak.

Satış Nedir?



Vakıfbank

B.P.Y



Reddedilme



- İhtiyacım Yok!
- Müsait Değilim!
- Vakıfbank' tan Aradığınız Ne Malum!
- Diğer Bankada Oranlar Daha İyi!
- Eşime Sorayım!
- Benim Bilgim Olmadan Bana Kart Yolladınız Zaten!
- Her Ayın 15'i WEB siteniz kitleniyor!
- Daha Önce Geldim Kredi Vermediniz!
- Diğer Bankada Kredi Kartım Var!
- ATM'leriniz Hep Arızalı!
- Faize Karşıyım!

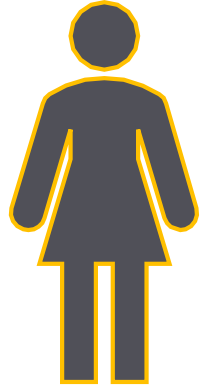
Reddedilme



SÖNME: Koşullanma gerçekleştiikten sonra şartlı uyarıcının koşullu uyarıcı olmadan tek başına verilmesi sonucu şartlı tepkinin azalarak ortadan kalkmasıdır.

Pazarlama & Satış

**Pazarlama
Nedir?**



**Satış
Nedir?**



Pazarlama & Satış

Pazarlama

Satış

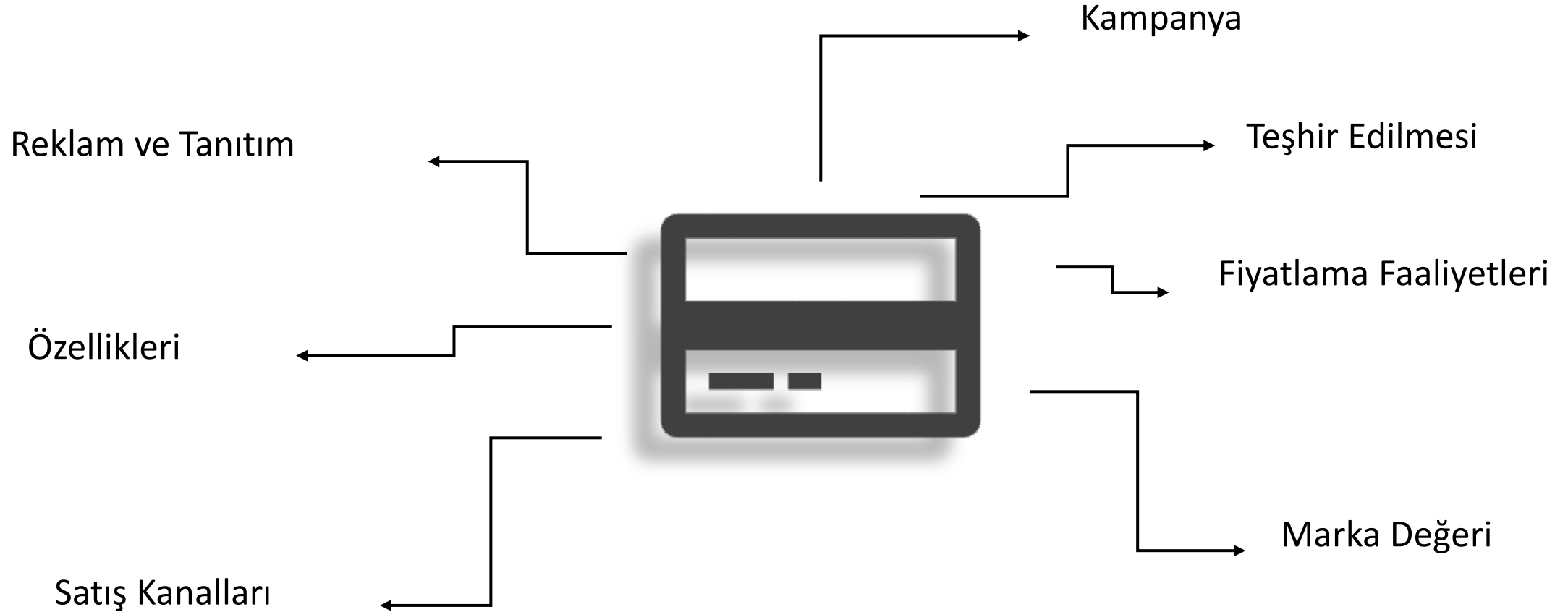


Ürün

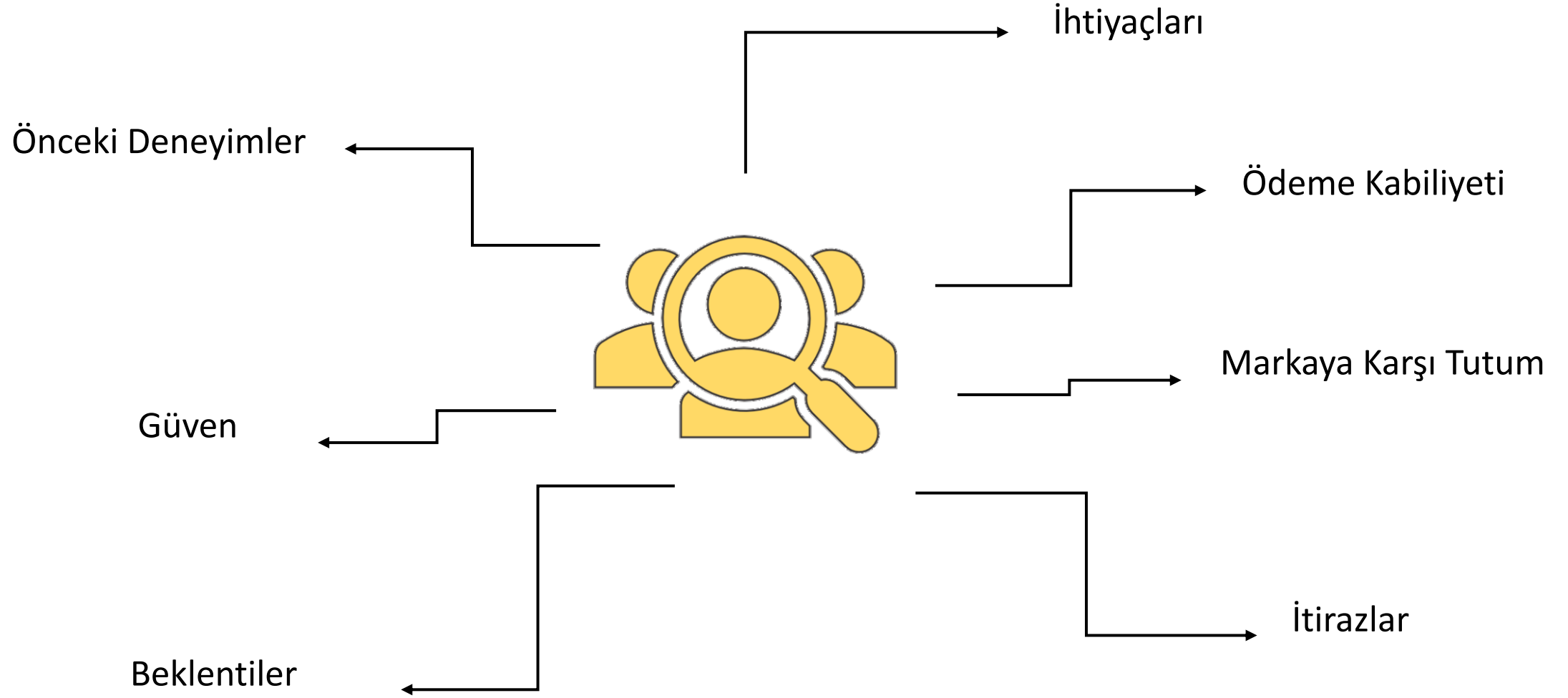


İnsan

Pazarlama



Satış



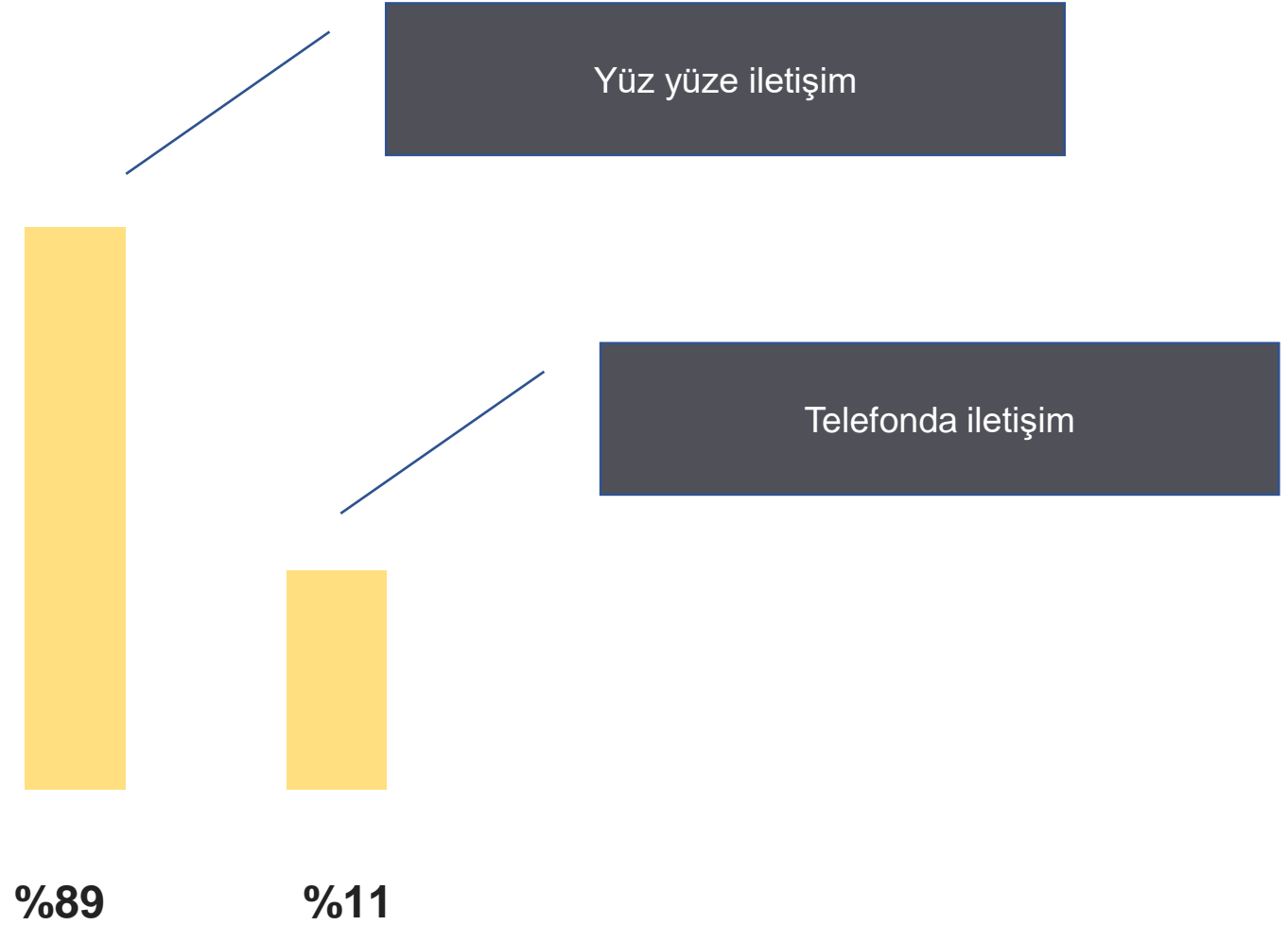
80/20 Kuralı

Ürün veya hizmetlerin faydalarının **% 20'si** satın alma kararlarının **% 80'ini** oluşturur.

Telefonda İletişim



Telefonda Satış



İletişim Araçları

- Kullanılan dil, açık ve sade olmalıdır.
- Gönderilen ileti, alıcının düzeyine uygun olmalıdır.
- İletiler, ses tonu tutarlı olmalıdır.
- Kaynağın ve alıcının iletişimde istekli olması gereklidir.

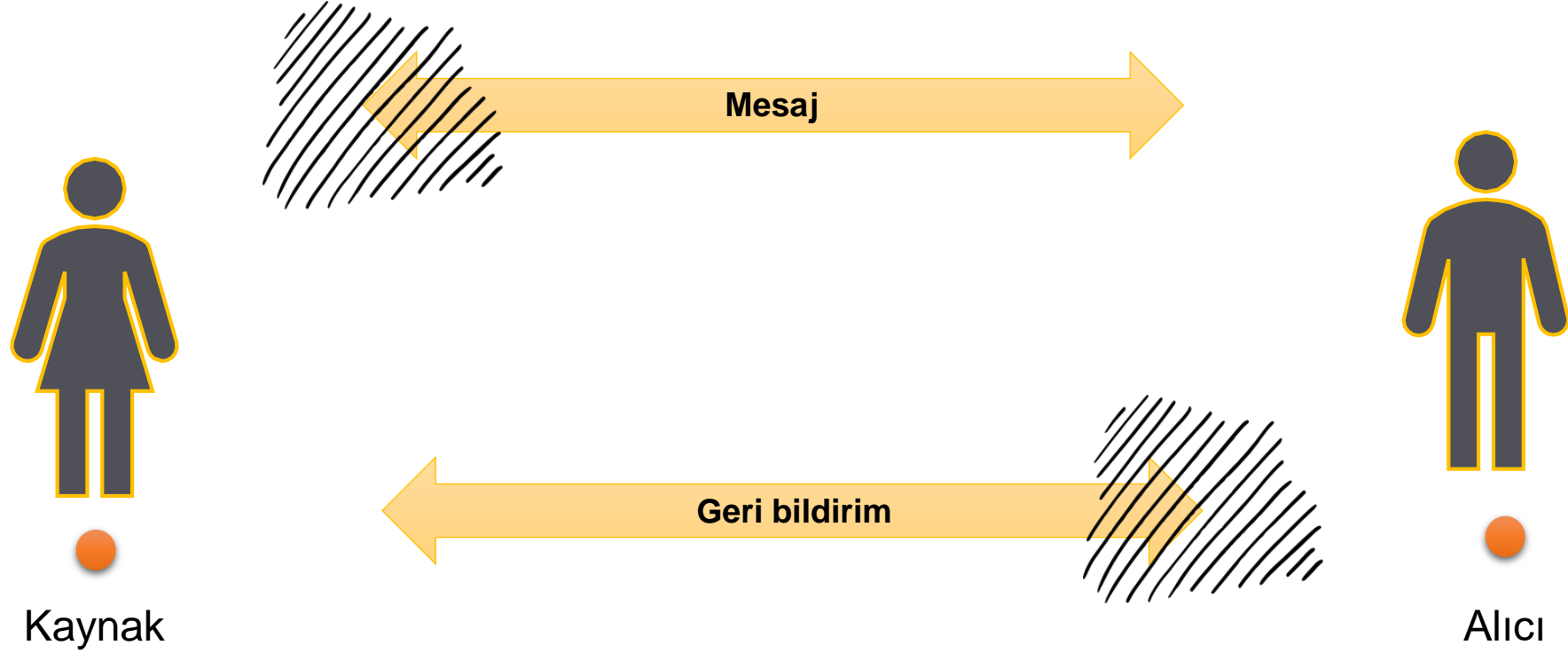
- Bilişsel İletişim Araçları
- Görsel İşitsel İletişim Araçları
- Telekomünikasyon İletişim Araçları
- Kaligrafik İletişim Araçları
- Organizasyon İletişim Araçları
- Sanatsal İletişim Araçları

İletişim

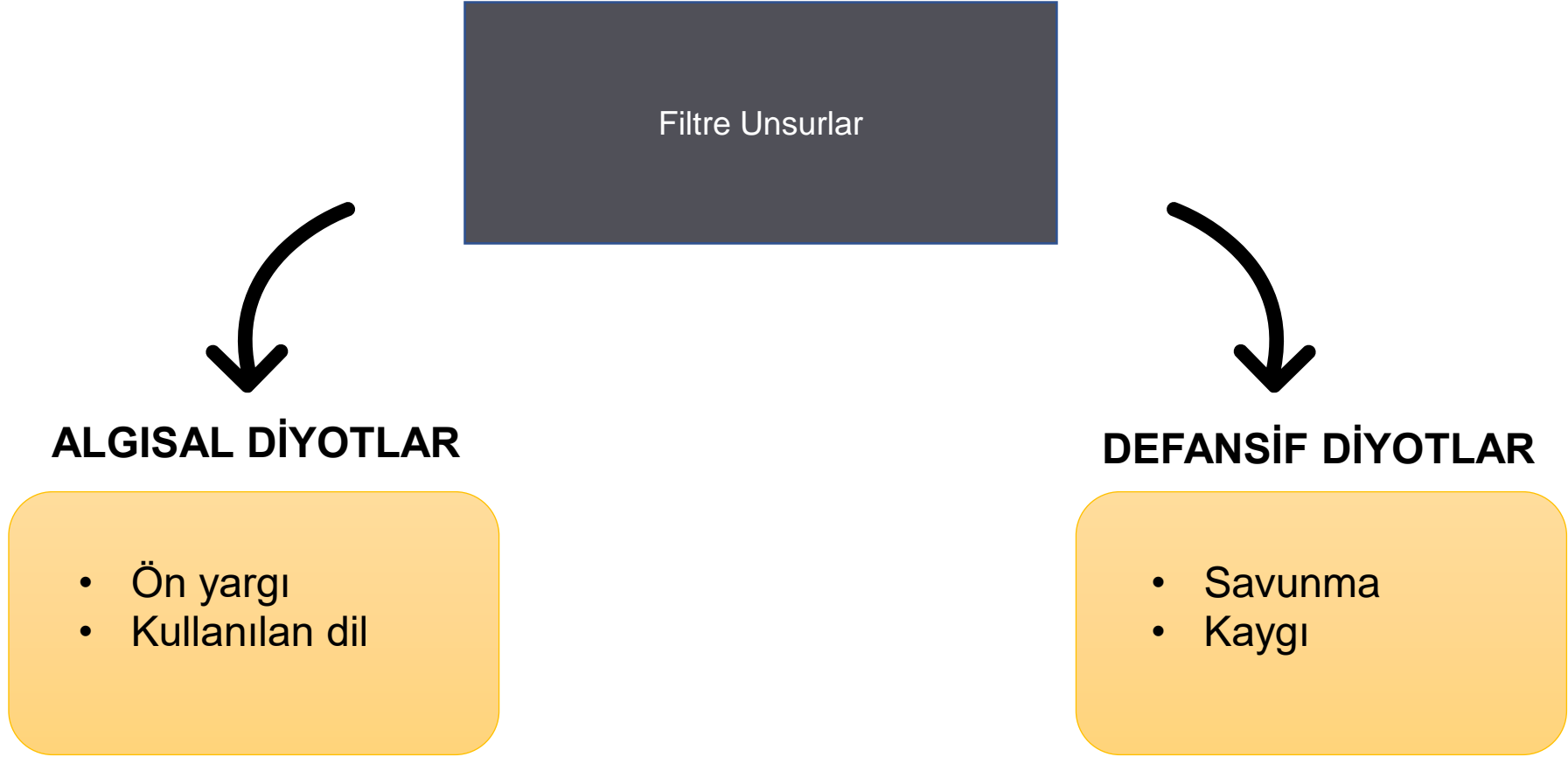


İletilen bilginin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı ortamda bilginin bir göndericiden bir alıcıya aktarılma sürecidir.

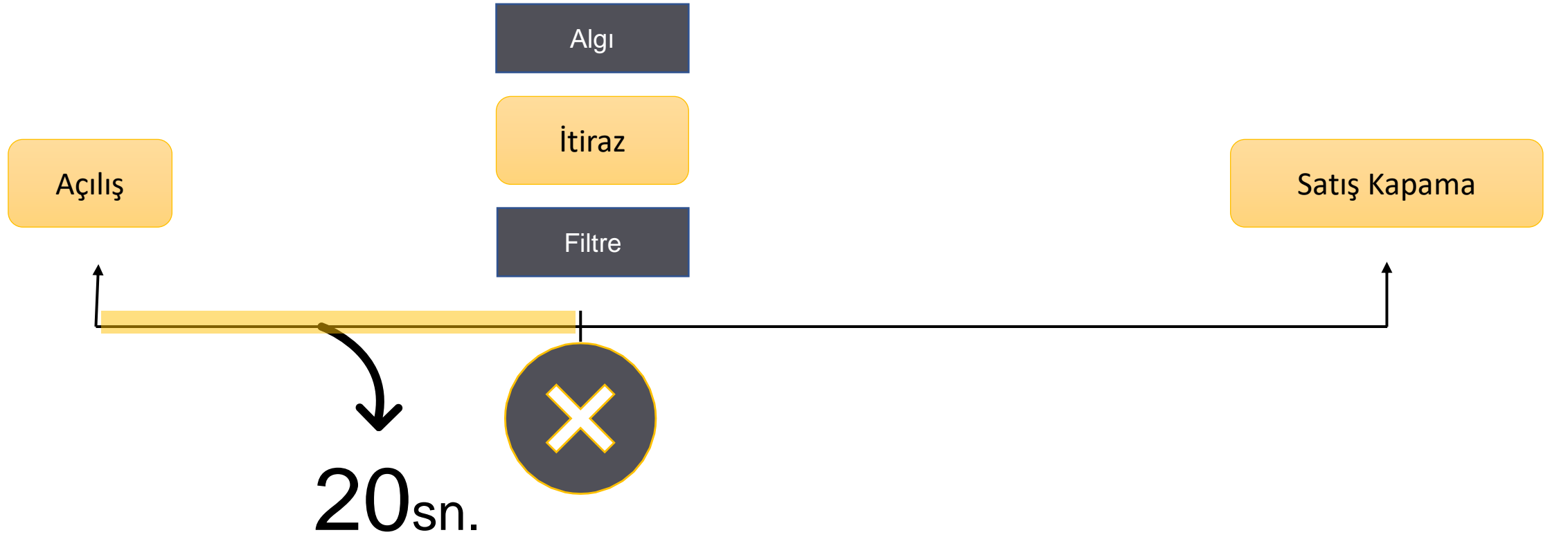
İletişim



Filtre Unsurlar



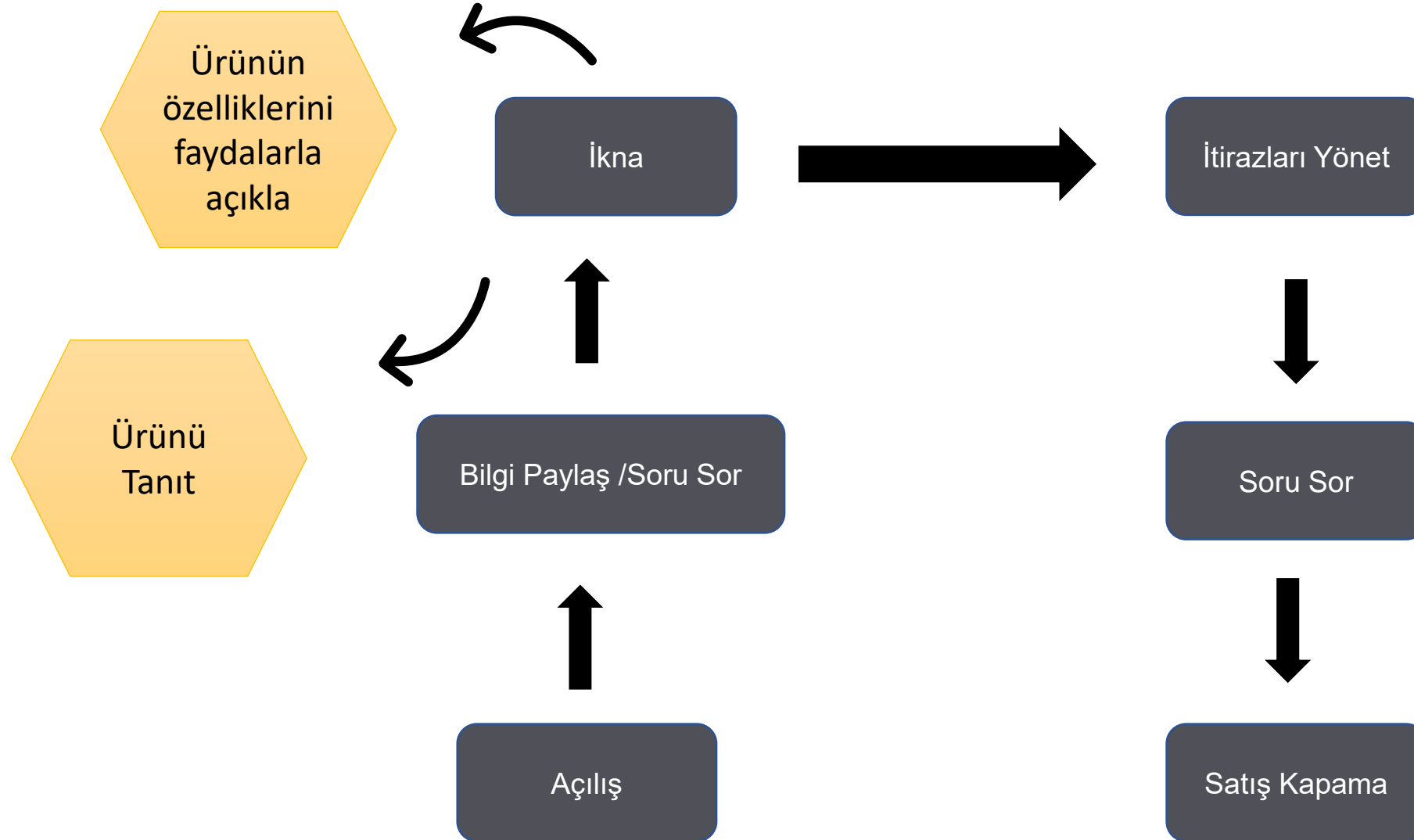
Filtre Unsurlar



Telefonda Satış



Telefonda Satış Süreci



Telefonda Satış Süreci



Ön Hazırlık

Ön Hazırlık

1

- Ödeme Performansı
- Risk Durumu
- Maaş Müşterisi mi
- Kredi Kullanımı
- Skor
- Gelir Durumu

Ön Hazırlık

- Kimle Görüşeceđinizi Analiz Edin
- Ne Söyleyeceđinizden Emin Olun
- İstihbarat Yapın
- Hangi Ürünleri Kullanıyor Bilin

20 SANİYE

Zafer

Nargile

Tüfek

Deniz

Dayı

Güneş

Tabure

Sağlık

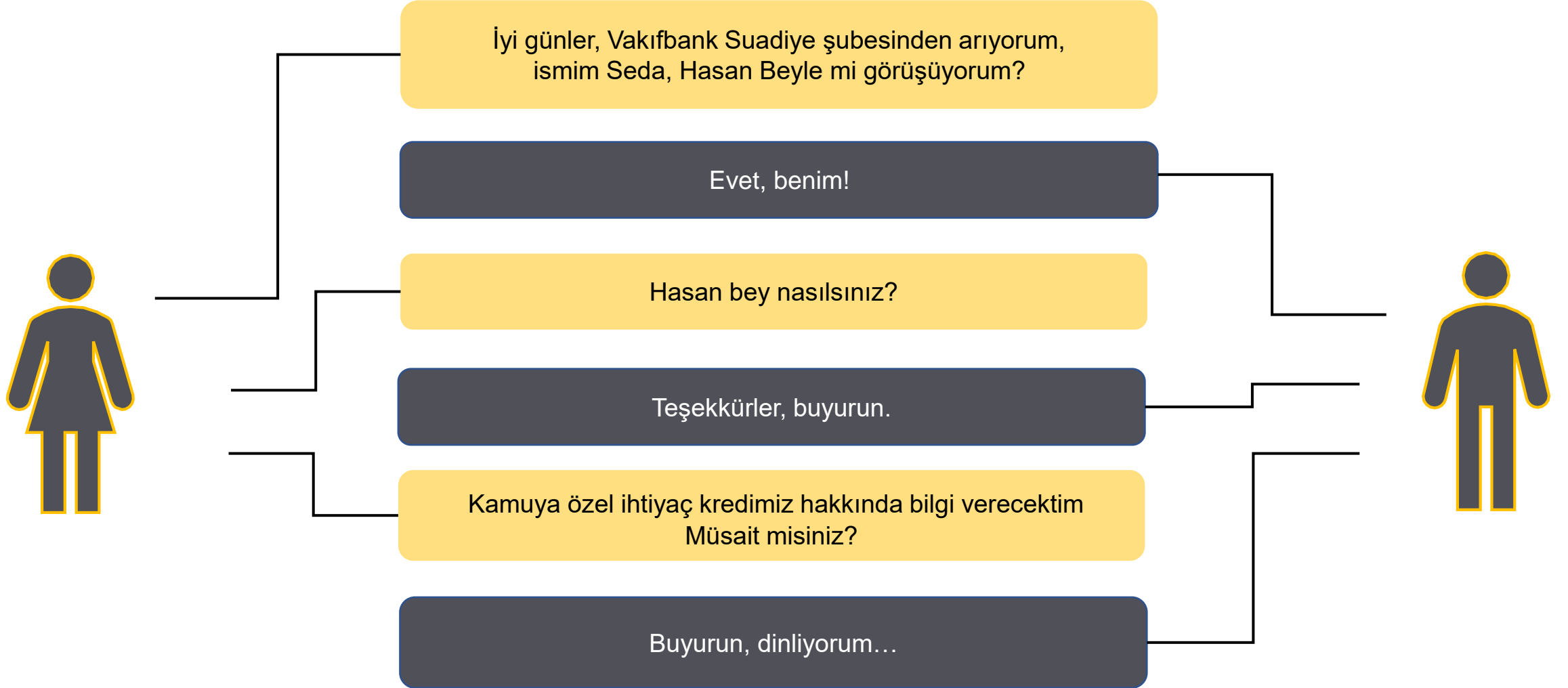
Açılış

Açılış

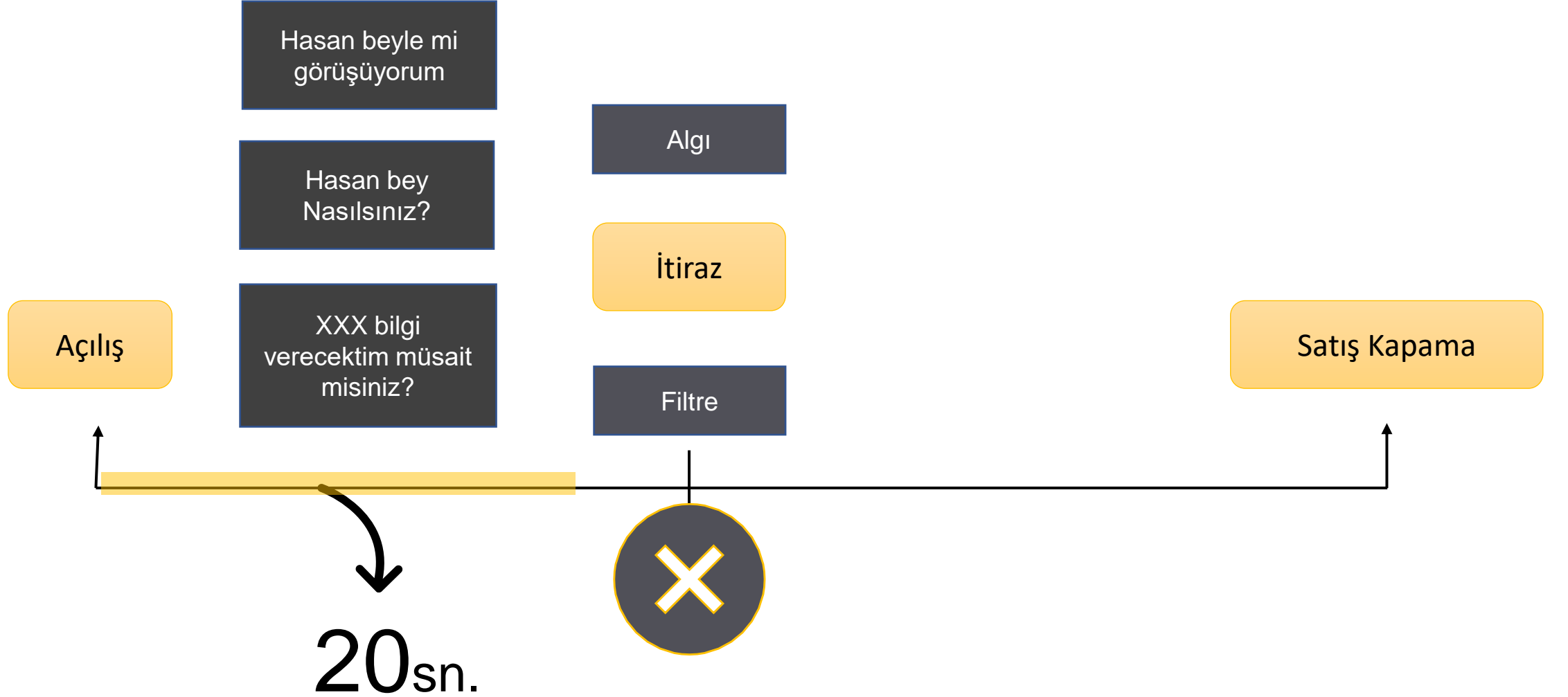
2



Açılış



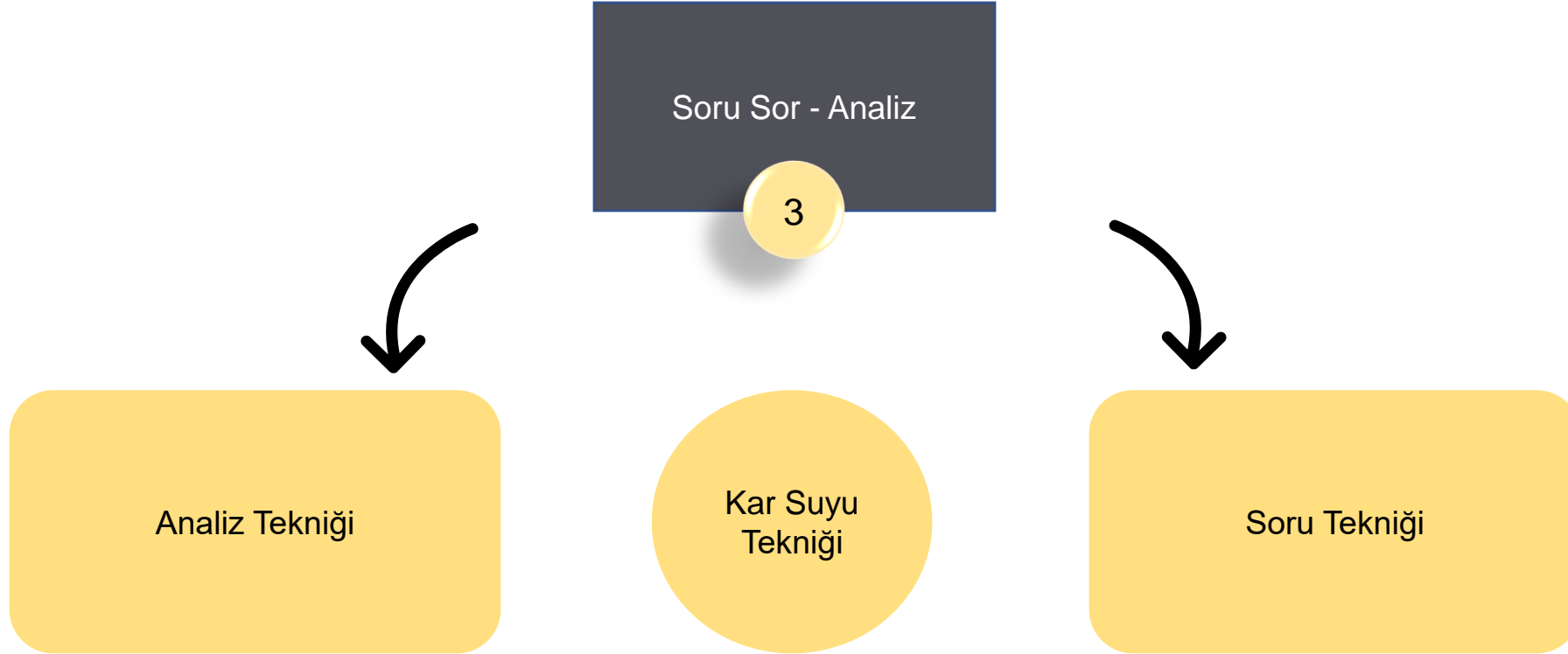
Açılış



Ürün Sunumu



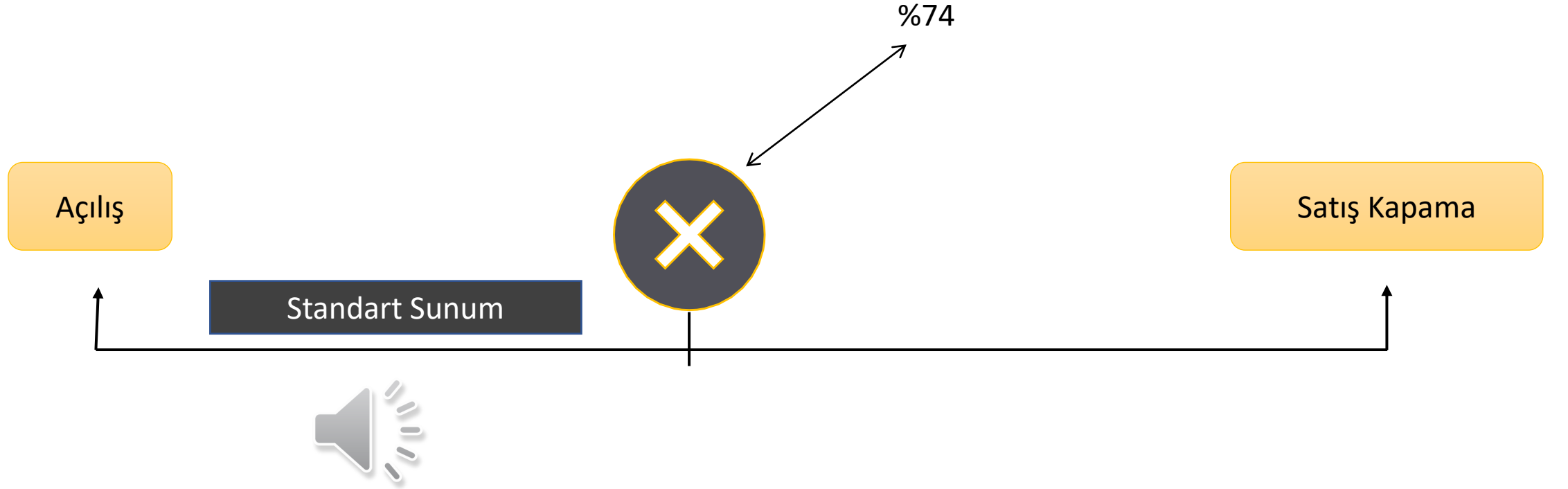
Teknikler



Bankacılık Ürünleri

- T.İK
- BORÇ TRANSFERİ
- TAKSİTLİ K.M.H
- KREDİ İSTİYORUM
- TAKİP AKSAMA
- SİGORTA ÜRÜNLERİ
- KREDİ KARTI
- B.E.S
- HOŞGELDİN ARI HESAP
- VADELİ MEVDUAT
- YATIRIM ÜRÜNLERİ

Sunum



TRANSFER

Düşük Oran

Yüksek Oran

Analiz

TRANSFER

%2,60

%1,99

Diğer Banka

24 Ay Vade

24 Ay Vade

20.000 TL

20.000 TL

Vakıfbank

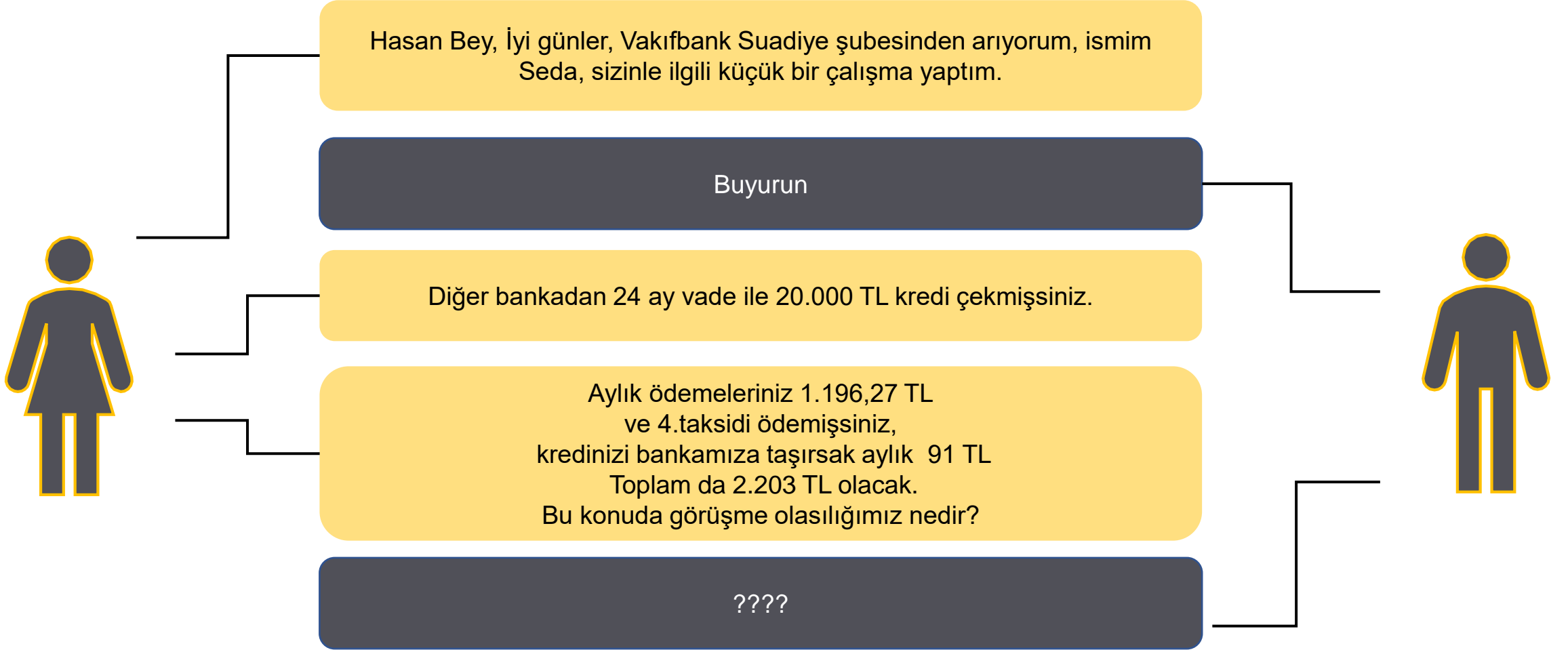
1.196,27 TL

1.104,47 TL

3.Taksit

Aylık / Toplam
Kazanç

Analiz Tekniği



TRANSFER

Diğer Banka

%1,65

Krediler (XXX TL/AY)

Kredi Kart (TL)

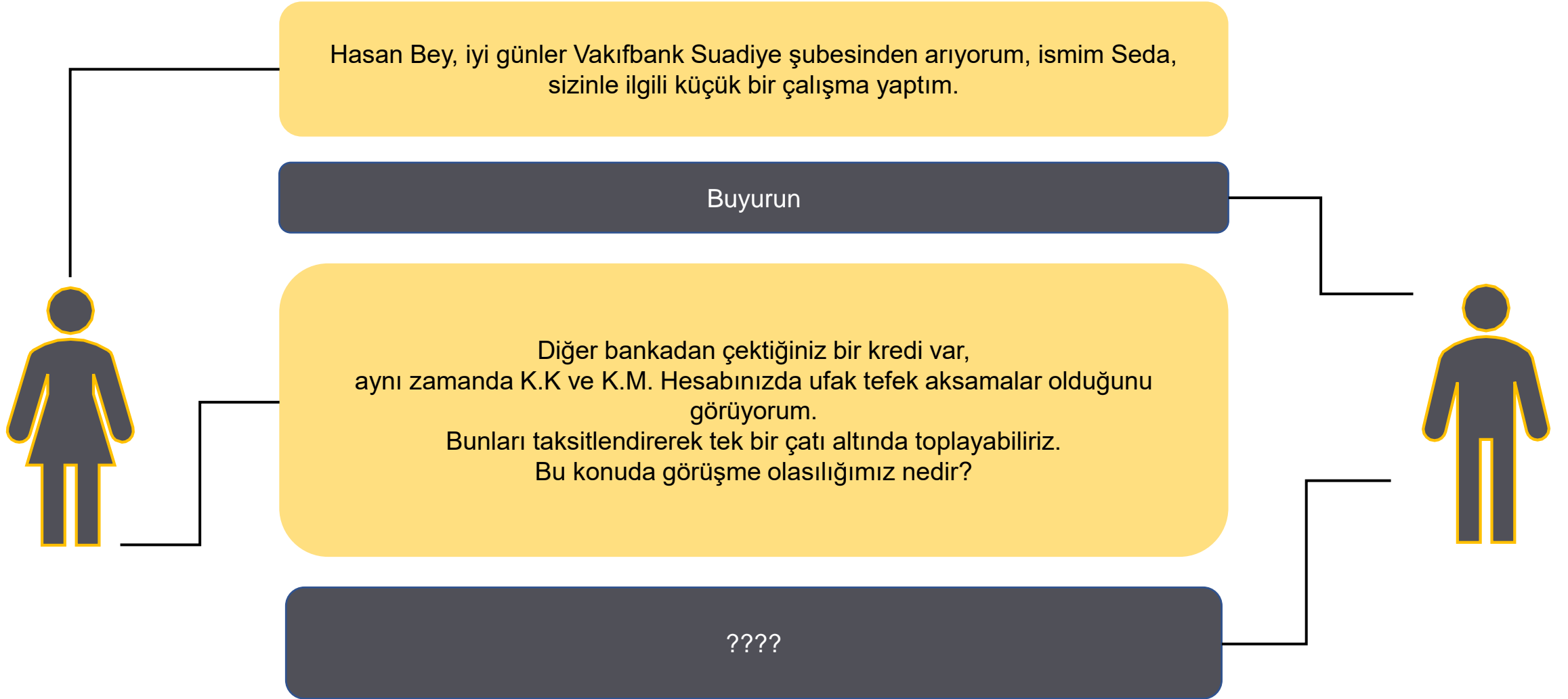
K.M.H (TL)

%1,74

Teklif / Öneri

Vakıfbank

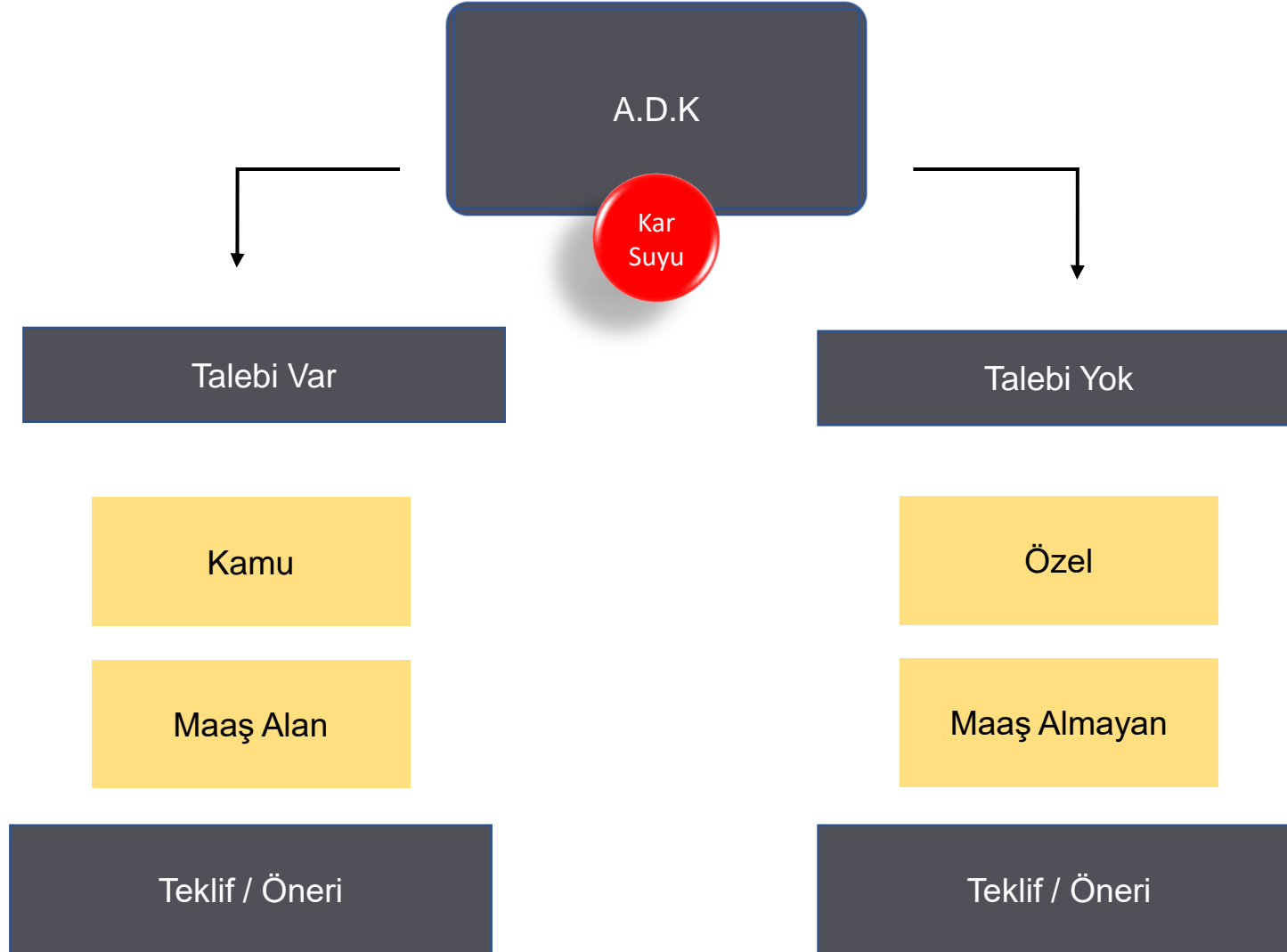
80/20 Kuralı



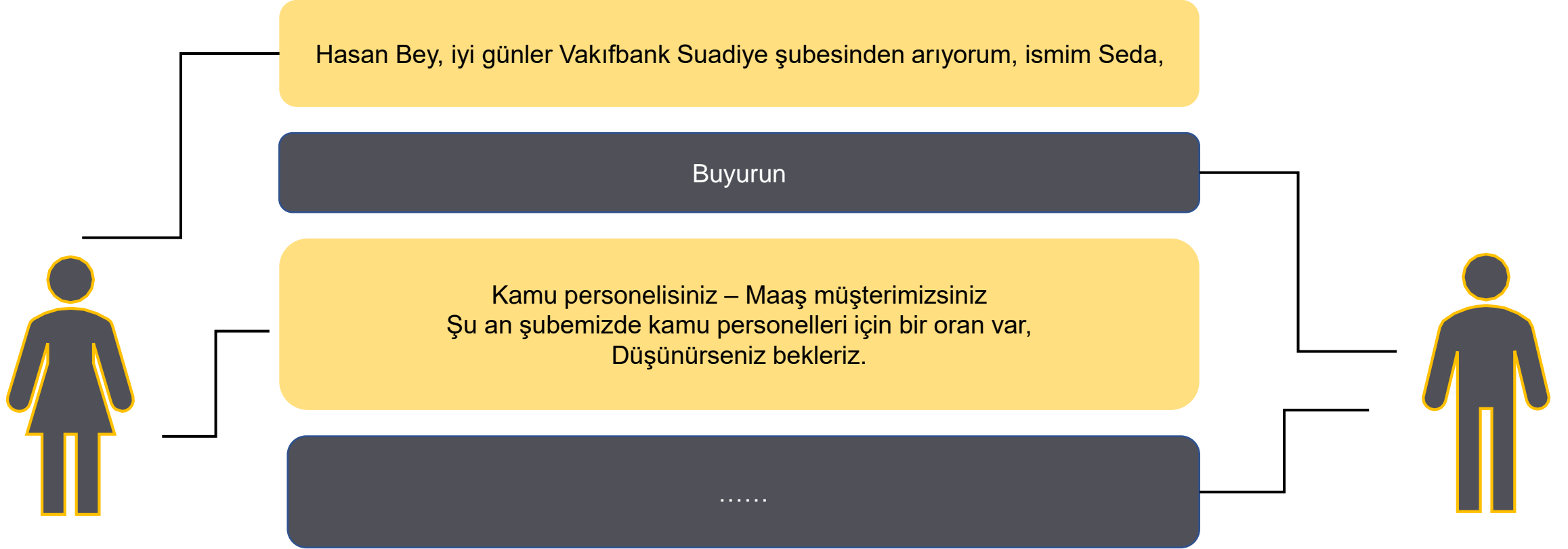
A.D.K

Kar Suyu

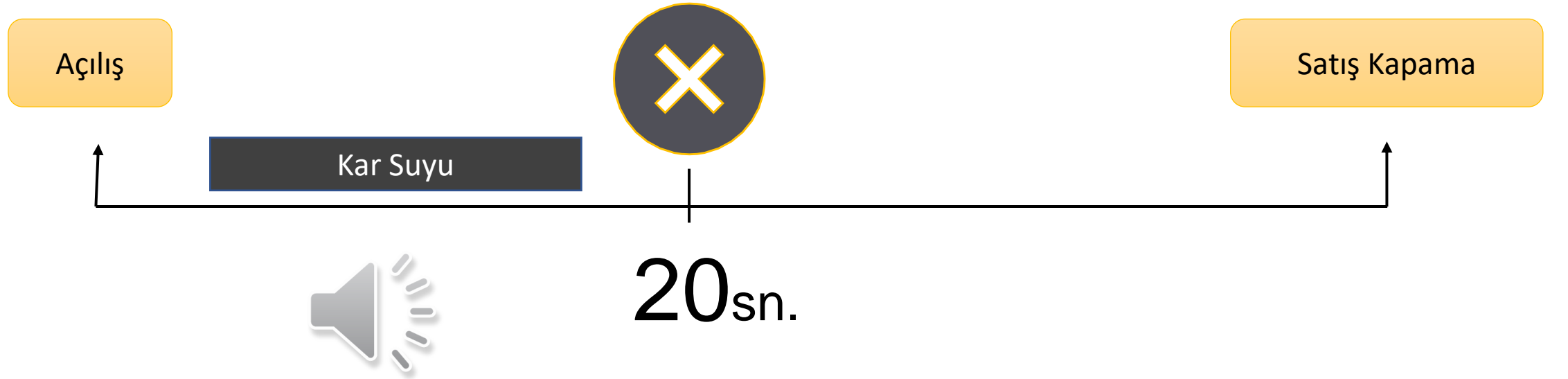
Kar Suyu



Kar Suyu



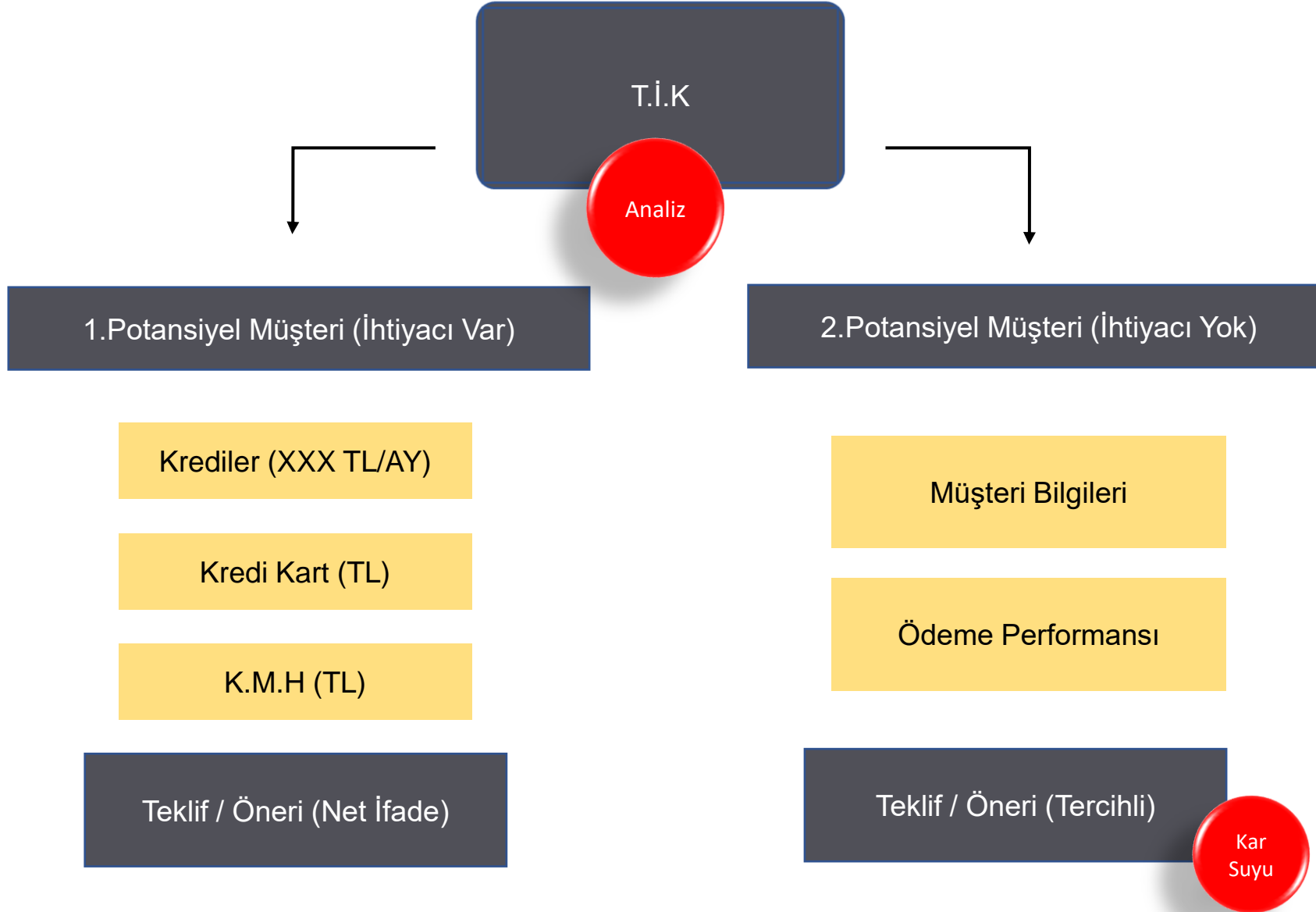
Kar Suyu

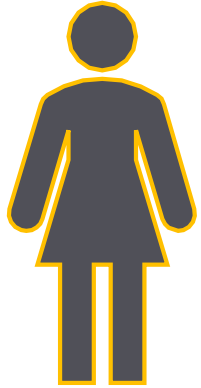


T.i.K

Analiz

Analiz Tekniği



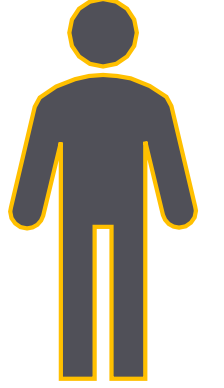


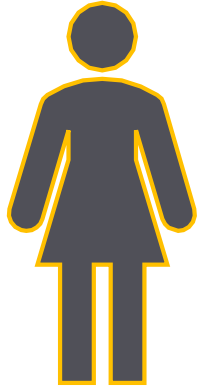
Hasan Bey İyİ günler, Vakıfbank Suadiye Őubesinden arıyorum, ismim Seda, Sizinle ilgili küçük bir çalışma yaptım.

Buyurun

K.K ve K.M. Hesabınızda ufak tefek aksamalar olduğunu görüyorum. Őu an XXX TL limitle XX vade ile borlarınızı toplama imkanımız var. Bu konuda görüşme olasılığımız nedir?

.....





Hasan Bey İyİ günler, Vakıfbank Suadiye şubesinde arıyorum, ismim Seda, Sizinle ilgili küçük bir çalışma yaptım.

Buyurun

Daha önce bankamızdan kredi kullanmış ve düzenli ödeme yaptığınızı görüyorum.
Bu müşterilerimiz için şu an şubemizde iyi bir oranımız var.
Bu konuda görüşme olasılığımız nedir?

.....

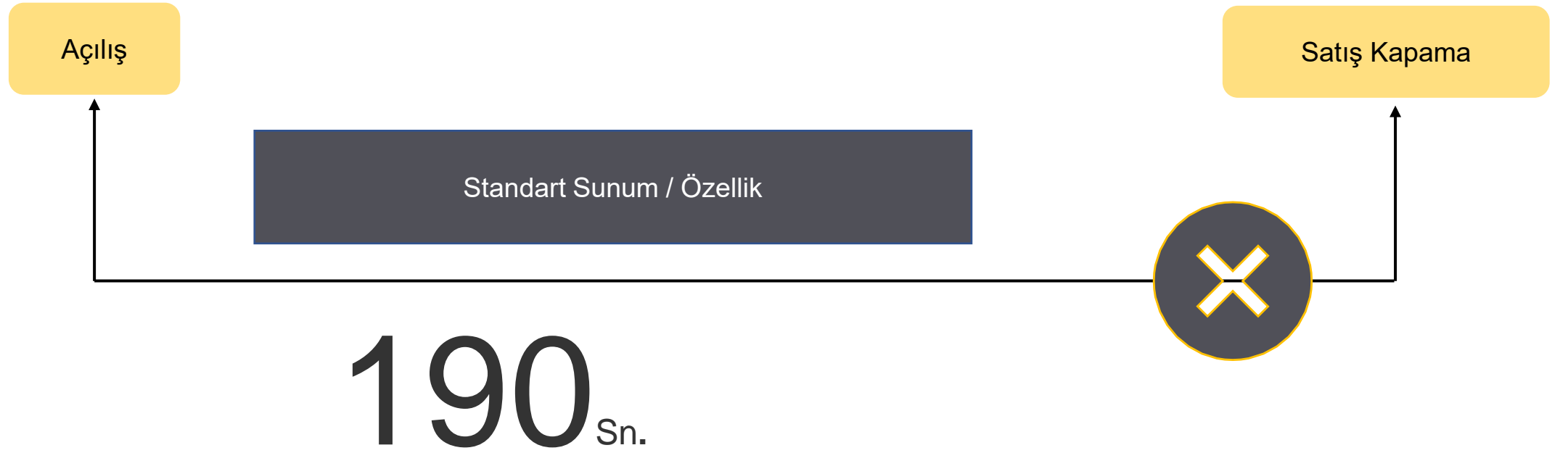


SORU TEKNİĞİ

Soru

- T.İK
- BORÇ TRANSFERİ
- TAKSİTLİ K.M.H
- KREDİ İSTİYORUM
- TAKİP AKSAMA
- SİGORTA ÜRÜNLERİ
- KREDİ KARTI
- B.E.S
- HOŞGELDİN ARI HESAP
- VADELİ MEVDUAT
- YATIRIM ÜRÜNLERİ

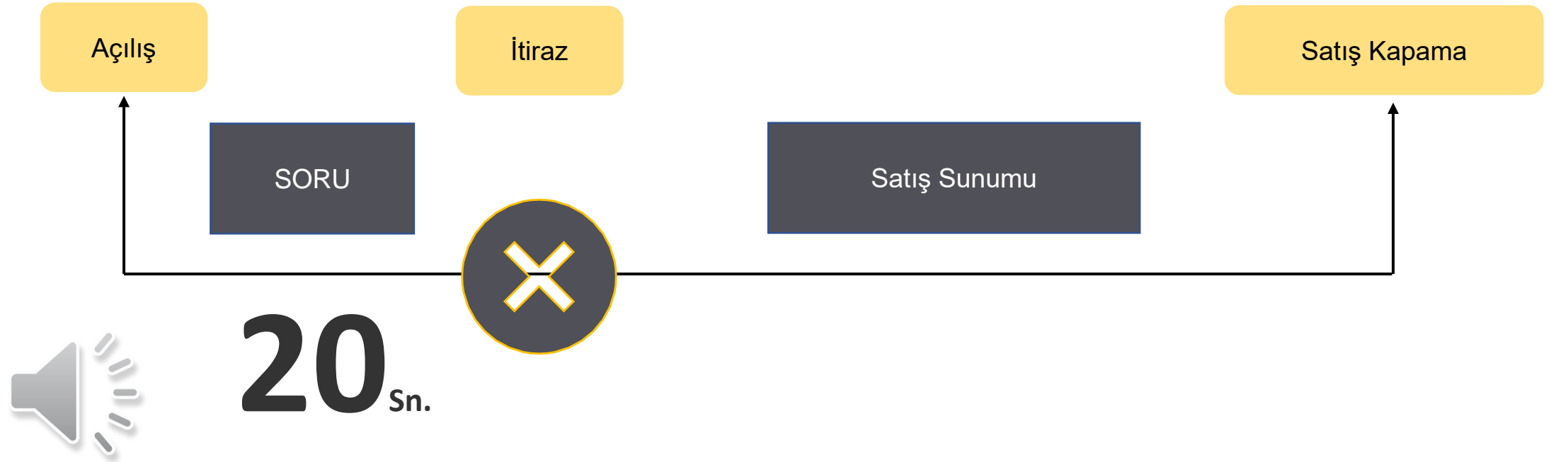
Soru Tekniği



Kredi Kartı

Soru

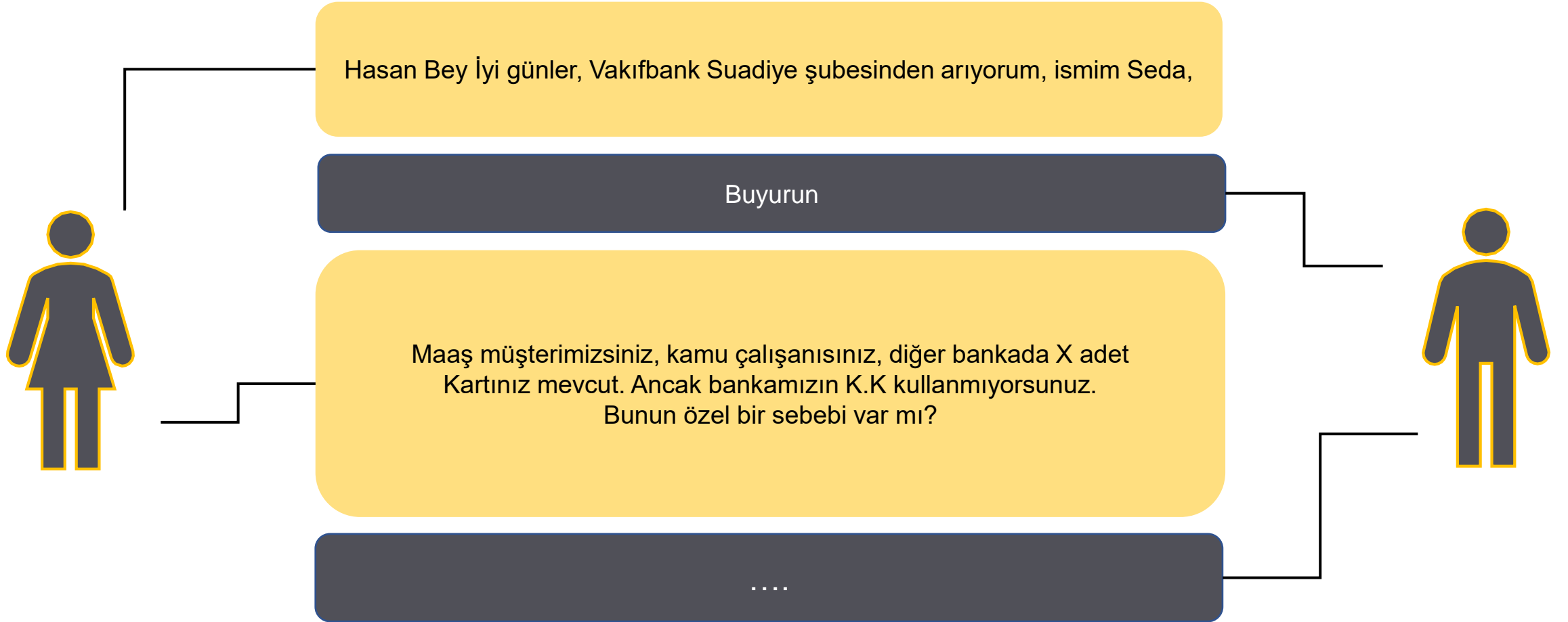
Soru Tekniği



Soru Tekniği



Soru Tekniği



Soru Tekniği



Soru Tekniği

Yatırım Ürünleri

1.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Yatırım Ürünlerini
Artık kullanmıyorum

Soru Sor

2.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Hiç Çalışmamış

Soru Sor

Soru Tekniği

Sigorta Ürünleri

1.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Police Yenileme

Soru Sor

2.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Hiç Çalışmamış

Soru Sor

Soru Tekniği

Vadeli Mevduat

1.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Mevduatını Bozdumuş

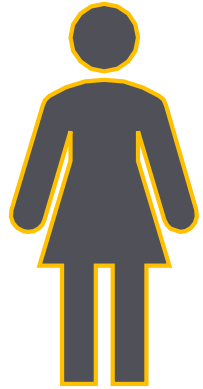
Soru Sor

2.Potansiyel Müşteri

Müşteri Bilgileri

Hiç Çalışmamış

Soru Sor



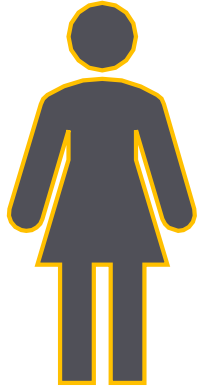
Hasan Bey İyİ gŸnler, Vakıfbank Suadiye Ÿubesinden arıyorum, ismim Seda, Sizinle ilgili bir çalışma yaptım.

Buyurun

Kredi kartınızdan her ay dŸzenli olarak XXXTL nakit ekimleriniz var. K.M.H hesabınızı kullanmamanızın Ÿzel bir sebebi var mı?

....



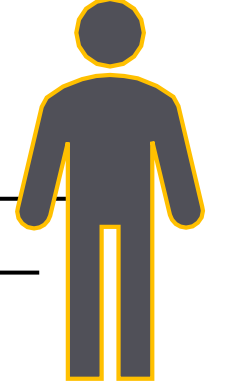


Hasan Bey İyİ günler, Vakıfbank Suadiye şubesinde arıyorum, ismim Seda,

Buyurun

Bankamız finansal puanı yüksek olan müşterilerin K.M.H hesabını aktif hale getiriyor sizinde finansal puanınız iyi ve ödemeleriniz düzenli..

....



İtirazlar



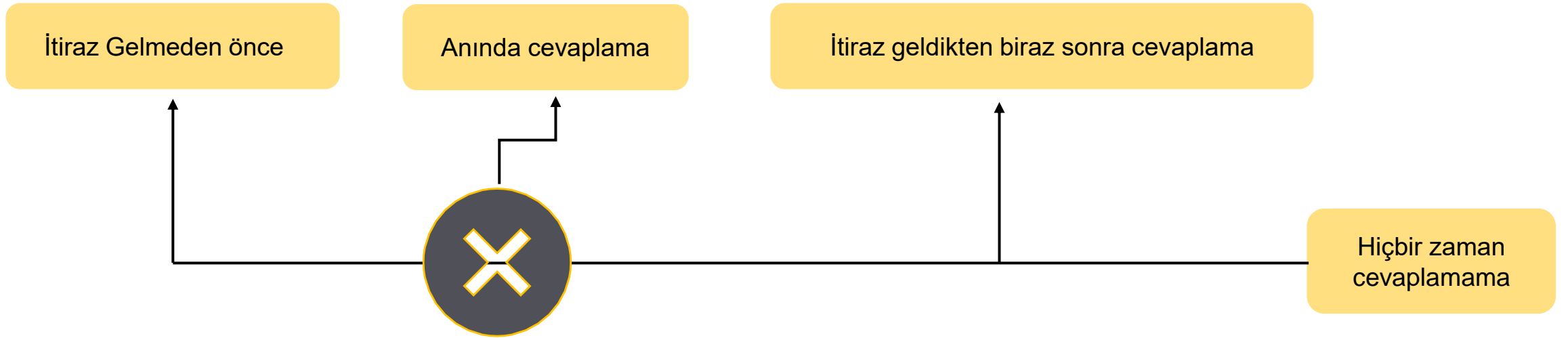
İtirazlar

Telefonda satış yapan personelin bilmesi gereken en önemli noktalardan birisi de satışın itirazın olduğu yerde başladığıdır.

İtiraz Çeşitleri

- Gerçek İtiraz
- Gerçek Dışı İtiraz
- Bahane

İtiraz Çeşitleri



Bahane

- Müşteri yapılan aramanın bir satış araması olduğunu anlar ve görüşmeyi sonlandırmak için bahane üretir. Genellikle görüşmenin hemen başında gelir.

Gerçek İtiraz

- Satın alma eğilimi oldukça düşük müşteriler kurumla yaşadıkları gerçek sorunları referans gösterirler.

Gerçek Dışı

- Müşteri satın alma eğilimi göstermediği zaman ürünü veya markayla ilgili ön yargı içeren itirazlardır. Genelleme içeren itirazların büyük kısmı gerçek dışı bahane olarak adlandırılır.

Gerçek Dışı



- İhtiyacım Yok!
- Müsait Değilim!
- Vakıfbank' tan Aradığınız Ne Malum!
- Diğer Bankada Oranlar Daha İyi!
- Eşime Sorayım!
- Benim Bilgim Olmadan Bana Kart Yolladınız Zaten!
- Her Ayın 15'i WEB siteniz kitleniyor!
- Daha Önce Geldim Kredi Vermediniz!
- Diğer Bankada Kredi Kartım Var!
- ATM'leriniz Hep Arızalı!
- Faize Karşıyım!

TEŐEKKÜRLER