

SATIŞ EĞİTİM MODÜLÜ

İLK TEMASIN GÜCÜ

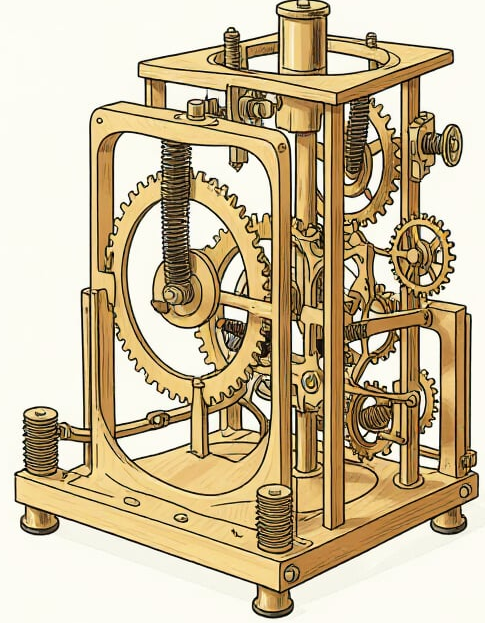
Dijital Talebi Satışa Dönüştüren İlk 5
Dakika Stratejisi



MÜŞTERİ YOLCULUĞU

Dijital Talep Nedir?

Google ve sosyal medya mecralarından gelen müşteriler araştırma evresindedir. İlgileri yoğunudur ancak süreleri kısıtlıdır. İlk ulaşan güveni kazanır.



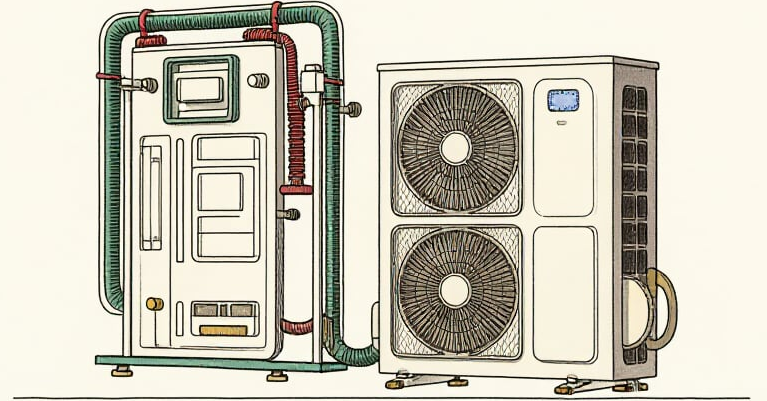
Müşteri Talebi Geldiğinde Ne Olur?

- Müşteri formu doldurur ve beklentiye girer.
- Hızla birkaç firma ile daha görüşme eğilimindedir.
- Profesyonel bir telefon ve teklif bekler.
- Karar verme süreci ilk saniyelerde başlar.

ALTIN KURAL

İlk 5 Dakika Kuralı

Müşteri talebi bıraktığı andaki sıcaklık, satışın en yüksek olduğu andır. İlk ulaşan firma; daha fazla güven oluşturur ve randevu şansını %80 artırır.



Müşterinin Cevap Aradığı Sorular

Müşteri telefonu açtığında bilinçaltında şu dört soruyu sorar:

"Kim benimle ilgilenecek?"

"Gerçekten profesyonel bir firma mı?"

"Talebim dikkate alındı mı?"

"Doğru yönlendirilecek miyim?"

*"İlk telefonun amacı satış yapmak değil, sarsılmaz
bir güven inşa etmektir."*

ETKİLİ DİYALOG

Profesyonel Senaryo

"Merhaba Ahmet Bey, ben Solimpeks'ten Mehmet. Isı pompası talebiniz ulaştı, şu an görüşmek için uygun musunuz?"

Bu yaklaşım, müşterinin zamanına saygı duyduğunuzu ve profesyonelliğinizi kanıtlar.

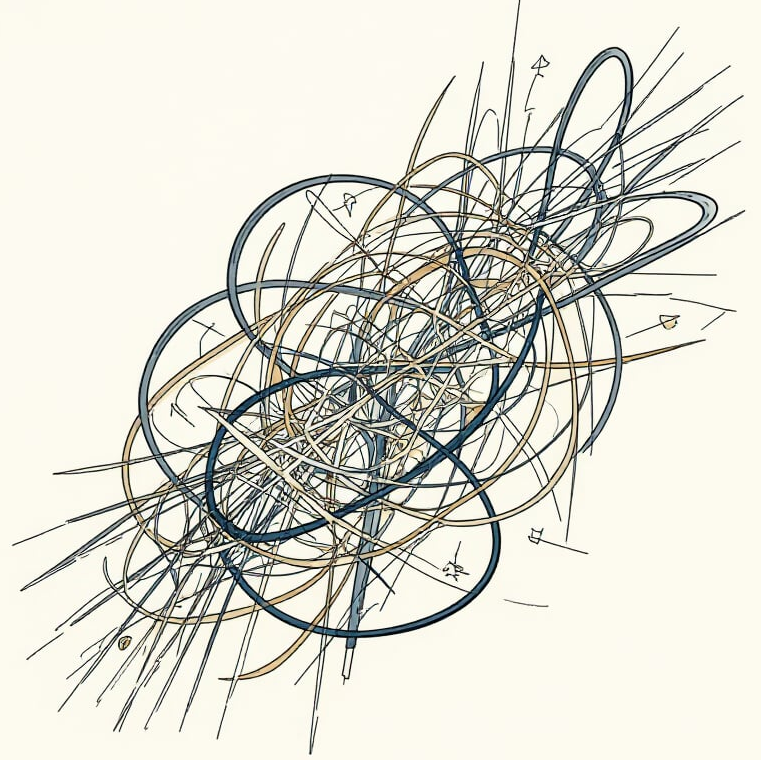


NE YAPILMAMALI?

Hatalı Yaklaşım Örneği

"Merhaba, ürünle ilgilenmişsiniz. Kaç kW cihaz düşünüyorsunuz? Hemen fiyat verelim."

Henüz güven oluşmadan teknik detaylara girmek müşteriye kaçırır.



İlk 5 Dakikada Altın Sorular

Isı Pompası İçin:

- Eviniz kaç metrekare?
- Hangi şehirde bulunuyor?
- Tasarruf mu yoksa konfor mu önceliğiniz?

Güneş Enerjisi (GES) İçin:

- Ortalama elektrik faturanız ne kadar?
- Çatı tipiniz nedir?
- Mülkiyet durumu nedir?

Yapılmaması Gereken Hatalar

Ürünü Anlatmaya Başlamak: Önce dinleyin, sonra çözüm sunun.

Hemen Fiyat Vermek: Değer oluşturmada verilen fiyat pahalı gelir.

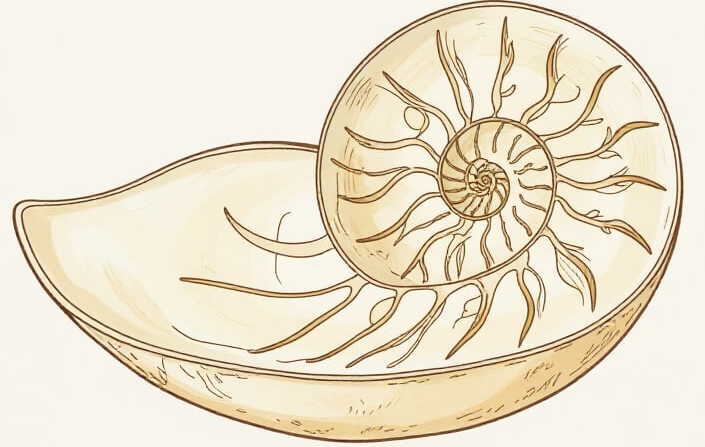
Teknik Detaya Boğmak: Müşteri teknik değil, fayda odaklıdır.

Rakipleri Kötülemek: Kendi kalitenize odaklanın, güven verin.

İLETİŞİM DENGESİ

Aktif Dinleme

Başarılı bir satış temsilcisi vaktinin %70'ini dinleyerek, %30'unu konuşarak geçirir. Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak, doğru çözümü sunmanın tek yoludur.



PROFESYONEL DİL

Güven Kazandıran İfadeler

"Size en doğru çözümü sunmak için..."

"Bu durumu birlikte değerlendirelim."

"İhtiyacınızı tam anlamak isterim."

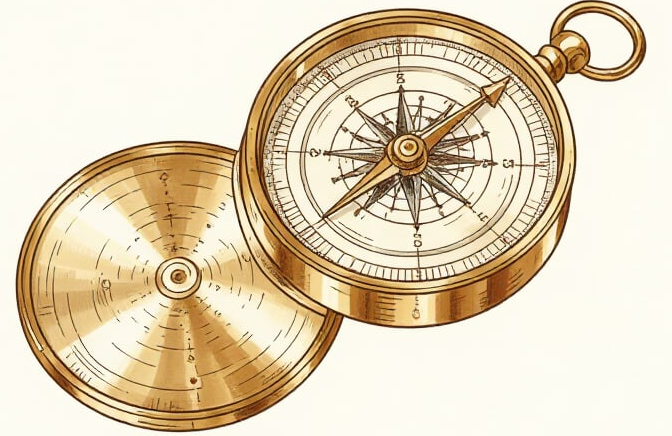
"Size yardımcı olmak için buradayım."

SONRAKİ ADIM

Randevuya Geçiř

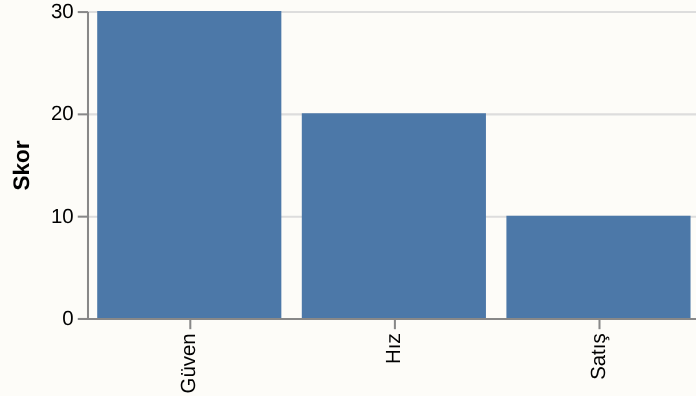
"Verdiğiniz bilgiler için teşekkürler.
Sistemin verimliliğini netleřtirmek
için kısa bir keşif planlayalım mı?"

Belirsizlięi ortadan kaldırın ve süreci yönetin.

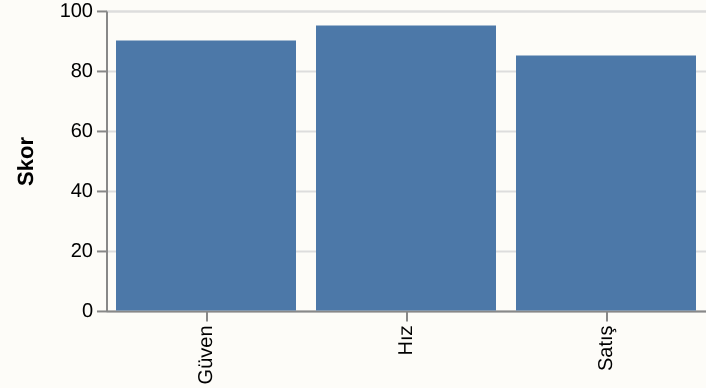


Başarı vs. Başarısızlık

Hatalı Süreç



İdeal Süreç



ÖZET VE BAŞARI FORMÜLÜ

"Müşteri ilk ürünü değil, önce güven veren kişiyi satın alır."

Hızlı Dönüş + Aktif Dinleme = Yüksek Dönüşüm