



Müşteri Ne İster?

R. ŞAFAK KEKLİK



Müşterilerin sizin
nasıl
davranmanızı
istedikleri
hakkında
söyledikleri;



Bana gereklerden
bahsedin.
Bana dođruyu
söyleyin, ve
dürste kelimesini
kullanmayın. Bu
kelime beni
sinirlendiriyor.

Müşteri İstekleri



Ahlaklı bir satıcı
isterim. Sözleriniz
değil davranışlarınız
ahlakınızı
belirleyecektir.

Müşteri İstekleri



Bu ürün veya hizmetin benim için neden mükemmel olduğunu belirten bir sebep gösterin. Bana birkaç kanıt gösterin.

Müşteri İstekleri



Yalnız olmadığımı
gösterin.
Bana memnun bir
müşteri mektubu
gösterin.

Müşteri İstekleri



Bana satış yaptıktan
sonra da hizmet
vereceğinizi
söyleyin ve gösterin.

Müşteri İstekleri



Bana fiyatın uygun olduğunu söyleyin ve gösterin.
Bana en iyi ödeme yolunu gösterin.

Müşteri İstekleri



Bana bir seçenek
verin ve bırakın karar
vereyim, ancak
uzman tavsiyelerde
bulunun.
Tercihimi destekleyin.

Müşteri İstekleri



Benimle tartışmayın.
Benim kafamı
karıştırmayın.
Bana olumsuz
şeyler söylemeyin.

Müşteri İstekleri



Beni
aşağılamayın.
Satın aldığımın
ya da yaptığımın
yanlış olduğunu
söylemeyin.

Müşteri İstekleri



Ben konuşurken
beni dinleyin.
Bana özel
olduğumu
hissettirin.
Beni güldürün.

Müşteri İstekleri



Yaptığım işle
ilgilenin.
Bana bir şeyler
anlatırken samimi
olun.

Müşteri İstekleri



Satın almak
istemediğim
zaman bana
baskı yapmak için
bir takım bayat
satış teknikleri
kullanmayın.

Müşteri İstekleri



Bana sattığınız
şeyin teslimatını
taahhüt ettiğiniz
tarihte yapın.
Satın almama
yardım edin, bana
satış yapmayın.

Müşteri İstekleri



Satış değer ve ilişkilerle ilgilidir. Sadece fiyatla ilgili değildir.



Tüm bu saçmalıkları
isteyen
müşterilerinizin ve
potansiyel
müşterilerinizin
küstahlığını
düşünebiliyor
musunuz?



Meşgul olduğunuzu
bilmiyorlar mı?
Ve, neden hala
telefon çağrılarıma
geri dönmüyorlar ki?