

ÖĞRETEN SATIŞ HİKÂYESLERİ

Satışa ilham olsun diye...

FULYA ERTEKİN ALKAN

ERDİNÇ KUTAL



İş ve Yönetim Serisi



İş ve Yönetim Serisi

Öğreten Satış Hikâyeleri®

Fulya Ertekin Alkan

Erdoğan Kutal

Genel Koordinatör: Çiğdem Karaca

Editör: İpek Arman

Redaktör: Tülin Ceceli

Kapak ve Mizanpaj: Çiğdem Karademir

Elma Ekibi: Ahmet Şeyfi, Bahar, Bilge, Ceyda,

Demet, Gamze, Gülderen, Hüseyin, Merve,

Mustafa, Sevim, Şeyma, Vildan Barış

ISBN: 978-625-7112-75-8

1. Basım Haziran 2023 (2000 adet)

Elma Yayınevi

Aziziye Mah. Portakal Çiçeği Sok.

No: 37/7 Çankaya/Ankara

Tel: 0312 417 72 73

bilgi@elmayayinevi.com

Yayıncı Sertifika No: 45776

Basımevi: Azim Matbaacılık Kağ. San. Tic. Ltd. Şti.

Büyük Sanayi 1. Cad. 99/33 İskitler/Ankara

Sertifika No: 47897

ELMA YAYINEVİ®

Kitabın tüm yayın hakları ELMA YAYINEVİ'ne aittir. Yazılı izin alınmadan kısmen veya tamamen alıntı yapılamaz, kopya edilemez, çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.

Türkiye'de basılmıştır. "ELMA", AKADEMİ ARTI YAY. AŞ'nin bir markasıdır.

© 2023, ELMA YAYINEVİ

Kitaplarımızda Dil Derneği Yazım Kılavuzu esas alınmaktadır.

KÜTÜPHANE BİLGİ KARTI

Alkan, Fulya Ertekin

Öğreten satış hikâyeleri : Satışa ilham olsun diye... / Fulya Ertekin Alkan, Erdoğan Kutal ; editör: İpek Arman.—Ankara : Elma Yayınevi, 2023.

160 s. ; 21,5 cm.—(İş ve Yönetim Serisi)

Kaynakça ve dizin yok.

ISBN 978-625-7112-75-8

1. Alkan, Fulya Ertekin—Anılar 2. Kutal, Erdoğan—Anılar 3. Satış teknikleri 4. Satış stratejileri 5. Satışçılar-- Hikâyeler I. Kutal, Erdoğan II. Arman, İpek III. Eser adı

MLA

Alkan, Fulya Ertekin ve Erdoğan Kutal. *Öğreten satış hikâyeleri : Satışa ilham olsun diye...* Ed. İpek Arman. Ankara: Elma Yayınevi, 2023.

Hayat Amacımız
Daha eğitilmiş, daha çok okuyan ve üreten bir ülke için çalışıyoruz.

Gelecek Hayalimiz

Alanımızda Türkiye'nin en saygı duyulan kurumu olacağız.

Değerlerimiz

Dürüstlük

İş Kalitesi

Girişimcilik

Hoşgörü

Yurt Sevgisi

*Birlikte dirsek çürütüp nefes tükettiğimiz
tüm erken vedalaşanları temsilen Gülçin'e
ve içimizdeki kelimelere can veren rahmetli
annelerimiz Ayşe Melek ve Ayşe Nural'a...*

Bu Kitapta Olanlar

Önsöz	7
İlk Satırlar	11
Başlarken	15
Büyük Gün	29
Kâğıttan Gemiler	37
Yuvarlanan Taş Yosun Tutmaz	41
Sarı kız	50
Bir Hayal Kırıklığı Daha	56
Karar	60
Sarmısak	75

Masa	90
Kader Kısmet	97
Nural Hanım	101
Tutkularımız ve Tutumlarımız	108
Âşk ve Satış	122
Tozlu Raflar	133
İskele	140
Evlat	157
Teşekkür	159



Önsöz

Herkesin ortak mesleğidir satıcılık. Kimimiz düşünce kimimiz fikir, proje, ürün, hizmet hatta inançlarımızı satmaya çalışırız başkalarına. Belki de yaşam boyu en iyi yapmaya çalıştığımız satış; hayata kendimizi, duygularımızı, düşüncelerimizi, becerilerimizi sunarak, hayat sahnesinden en iyi rolü kapmaya çalışmak için yaptığımızdır.

Bu mesleği icra etmeye daha bebekken başlarız. Karnımız acıktığında ağlarız ve annemizde duygular geliştiririz: Önce “ilgi” çekeriz, dikkatini bize vermesini sağlarız. Arkasından “merak” yaratırız; “neden ağlıyor”, karnı mı acıktı, altı mı kirlendi, gazı mı var? Bu merakın ardına “kaygı” takılır. İnsanlar kaygılarından kurtulmak isterler çünkü kaygı duymaktan hoşlanmayız. Annemiz (müşteri) de bizi iyi tanıyorsa daha erken çözer sorunun cevabını. Ağlama şeklimize, ağlama saatimize, ağlama koşullarımıza bakarak, ilk tercih olarak süt dolu memesini ya da biberonu dudaklarımızın arasına uzatıyorsa satış kapanmıştır. Ağlamamıza sebep olan ihtiyaca yönelik çözümden başlamıyorsa satış kapanana kadar ağlamaya devam ederiz.

Peki, bir çocuğun arkadaşında kalmak için babasından izin istemesi? O da bir satış için ikna görüşmesi değil midir?

Kesinlikle öyledir. Çocuk (satıcı) bir fikri, bir talebi ebeveynine satmak için yola çıkar. Bunun için ilk görüşme başlattığı ebeveynini (müşteri) iyi tanıyorsa ve satışın “doğru zaman” disiplinine uygun davranıyorsa en doğru zamanda talebini dile getirir. Hatta bazen talebi için fazla beklemeye tahammülü yoksa doğru zamanı kendisi organize etmeye çalışır. Mesela, normalde çok sık yapmadığı halde babasının en sevdiği, bol köpüklü, orta kahve yapmayı teklif eder ya da annesiyle en iyi sınav notunu hatırlatan bir sohbet başlatır. Belki de “Bu aralar kilo mu verdin sen babaşko” diye girer cümleye. İzni koparırsa satış kapanır ya da bir şarta bağlanır, “En geç saat 22.30’da evde ol” gibi mesela. Bu durumda müşterinin de ekstra talepleri, beklentileri var demektir. Bunun yanında ebeveyn, geçmiş benzer satışlardan beklediğini alamamış, satış sonrası hizmetten memnuniyetsiz bir müşteri ise o zaman çok erken evrede güçlü bir itiraz ortaya koyarak görüşmeyi erken bitirmeye çalışabilir. Güçsüz ve tekniklerden yoksun satıcı (çocuk) ya geri çekilir ve şansını diğer müşteri adayı olan farklı bir ebeveynde dener ya da “itirazı karşılama”ya girişir ve geçen sefer gecikmesinin haklı nedenlerini tekrar açıklamaya çalışarak pes etmez.

Eşinin (müşteri) akşam yemeğinde kendisine karniyarık yapmasını hayal ve umut eden bir koca (satıcı) için de durum farklı değildir. Yine ortada bir satış için ikna görüşmesi vardır. Ortaya birtakım (fayda) vaatleri koyarak hedefine ulaşmak ister. Bu süreçte işbirliği yapmayı teklif edebilir veya ona hissettiği sevgiyi, aşkı dile getirmek isteyebilir. Ancak bu vaatler sonuca ulaşıp ikna etmesi için yeterli olmazsa farklı faydalar sunarak sonuca gitmeye de çalışabilir. İkna etmek için süreci başlatan taraf, iyi bir pazarlıkçıysa bir demet çiçek, iki sinema bileti gibi görece uygun maliyetlerle “alışveriş”i kapatabilir. Müşteri olan taraf, çok sıkı, çok çetinse satmak için yola çıktığı yolun sonunda satın alan tarafa geçmiş ve akşam hayal ettiği yemeği yeme faydasıyla sonraki tatili eşinin istediği yerde yapma fay-

dasını veya belki de hiç de ucuz sayılmayak bir armağanı eşi için alma faydasını takas etmiş olabilir.

Satmak, ikna etmek, etkili biçimde sunmak; özetle nasıl ifade edersek edelim satış, herkesin ortak mesleğidir. Psikoloji, sosyoloji, matematik gibi bilimlerden beklenen teknikleri bile rek ve bunları duygularla yoğurarak “daha iyi” olunabilecek bir iş, sorumluluk ve meslektir satış. Bilgiden gelen özgüven ile kalpte yeşertilebilen duyguların kusursuz birleşimi, “şahane bir etik satıcı”yı yaratır.

Hoşuma gitmese de kabul ediyorum ki çekiciliğinden, etkileyciliğinden gelen özgüveni kullanarak amacına ulaşan, satmayı, ikna etmeyi başaran (erkek ya da kadın) insanlar olabilir, palavralardan doğan faydaları kullanarak satanlar olabilir. Zaten olmasalardı kimse binaların ya da köylerin girişine “satıcı giremez” diye A4 kâğıtları yapıştırılmaz, tabelalar koymazdı. Fakat okuyucu da bilsin ki onlar bizden değiller ve bu kıymetli işi hiçbir zaman “Şampiyonlar Ligi” seviyesinde yapamayacaklar ve orada gibi görünseler dahi kalıcı olamayacaklardır.

Biz yapacağız. Okuyarak, yorumlayarak, kavrayarak, gelişerek...



İlk Satırlar...

Her kitabın olduğu gibi bu kitabın da bir oluş hikâyesi var. Bazen yıllarca yazarsın kafanda... Dile dökmezsin, yazıya geçirmezsin. Kafanın bir köşesinde öylece kalır. Demlenir. Sonra doğacağı günü bekler hasretle. En azından romanlar için böyledir.

Peki ya bilgi içeriyorsa? Sorumluluk biner omuzlarına. Emin değilsen yazamazsın. Kelimelerde savrulamazsın. Öğretini özenle, dikkatle sunmalısın. İlk göz ağrım roman bir başka; karakter yaratmak, kişilik giydirmek, olayı örüntülemek... Özgürlüğü dibine kadar hissedersin. Peki ya ikisi bir arada olur mu?

Erdiñ ile ilk tanıştığım gün; kafasında siyah şapkası, üzerinde siyah tişörtü, altında kotu ve sırt çantasıyla eğitim danışmanından çok bir gezgine benziyordu.

O gün görüştüğüm beş danışmandan farklı olarak, görüşmeye tek başına gelmişti. Yanında ne not alan biri ne şirket ortağı ne en iyi danışmanı ne de finansçısı vardı. Talip olduğu eğitim başlığına değil de geçerken bir arkadaşa uğramış birisine daha çok benziyordu.