



EASTANBUL
HOSPITALITY

NEXT GENERATION SELLING

Hazırlayan: MERT ÜSTÜN

“Sanal satış, yeni gelecek nesillerin, bugünün gerçeği ve satışın geleceği yolunda ilerlemeye başladı. Yeni dünyanın satışçıları Sanal Satış sayesinde daha iyi bir müşteri deneyimi sunarken satış döngüsünü kısaltarak daha kısa sürede ve daha düşük maliyetle daha fazla alıcıyla etkileşime geçecekler. Bunu yapabilmeleri için daha hızlı hareket etmeli, daha çevik olmalı ve herhangi bir kanal üzerinden etkin bir şekilde iletişim kurma yetkinliğini kazanmalıdırlar.

OTELCİLİK ENDÜSTRİSİNDE YENİ NESİL SATIŞ DÜNYASI



"2020 Mart ayından itibaren B to B Müşterilerin Satın Alma Alışkanlıklarında Satış Ortamları ve Sanal Satış Yöntemleri Belirleyici faktör olmaya başladı."

“Müşterilerimizin istedikleri ve Sanal ortamda satış yapanların becerilerinde büyük boşluklar oluşmaya başladı.”

MÜŞTERİ YOLCULUĞU

SANAL ORTAMDA SATIŞÇILARIN YAŞADIĞI ZORLUKLAR

% 91

Satışçıların % 91'i dikkat çekmenin ve müşterileri sanal ortamda sürece dahil etmenin zor olduğunu söylüyor.

% 89

Satışçıların % 89'u, müşterilerin neyin mümkün olduğuna dair bakış açılarını değiştirmenin zor olduğunu söylüyor.

% 88

Satışçıların % 88'i ilişki geliştirmenin neredeyse zor olduğunu söylüyor.

SANAL SATIŞ ORTAMINDA KAZANAN SATIŞÇILAR NEYİ FARKLI YAPIYOR?



DANIŞMAN SATIŞÇI - YENİ TANIM

Satışçıların yeni gerçekliği yeniden tanımladığı ve aşağıdakiler aracılığıyla müşterinin değerini maksimize ediyor:

- İhtiyacı anlıyor, şekillendiriyor ve yeniden tanımlıyor;
- İhtiyacı karşılamak için ikna edici çözümler üretiyor;
- Müşteri için Maksimum etkiyi gösteriyor;
- Müşterilere ilham veriyor ve önemli fikirlerle değişimi teşvik ediyor (gelişmiş danışmanlık / içgörü satışı).

MÜŞTERİ YOLCULUĞU – YENİ DÜNYADA MÜŞTERİLERİMİZİN SATIŞ DANIŞMANLARINDAN ÜRÜN VEYA HİZMET SATIN ALIRKEN EN BÜYÜK BEKLENTİLERİ ?

- **Beni ne kadar iyi dinliyor ?**

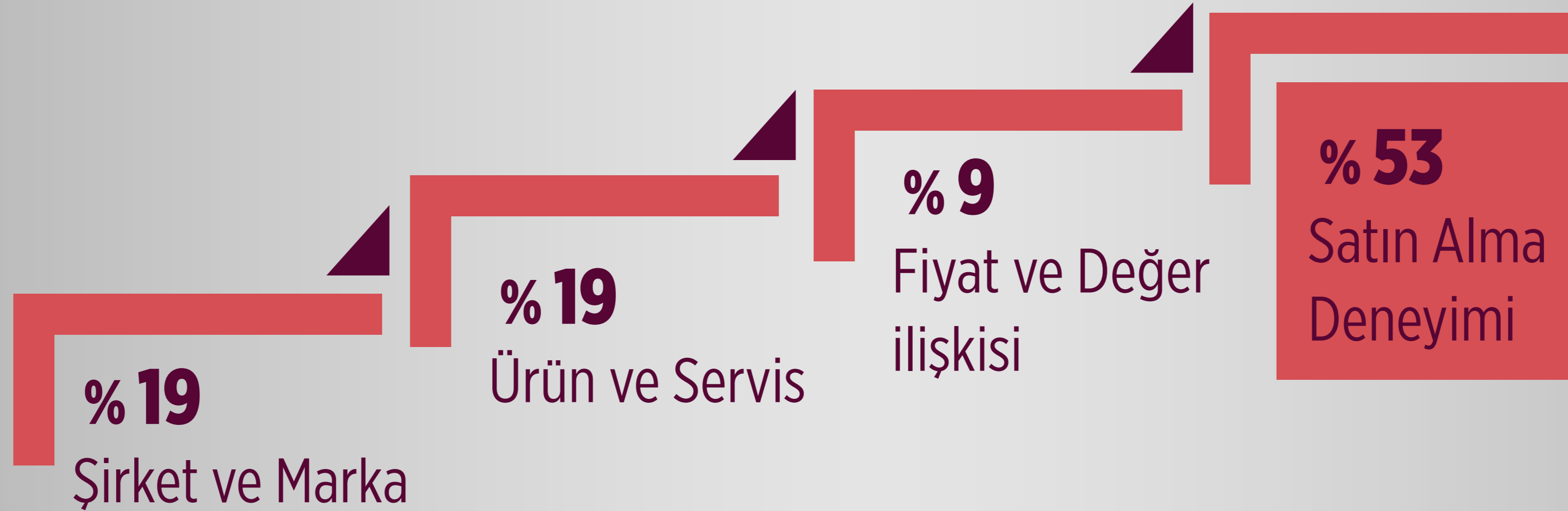
- **Endişelerimin, isteklerimin ve ihtiyaçlarımin keşfine
Nasıl öncülük ediyor ?**

- **Bana neyin mümkün olduğunu ve bir sorunun
Nasıl çözüleceğini gösteriyor ?**

Araştırma Kaynağı: Challenger 2020 Buyer Study; CEB Sales Leadership Council

MÜŞTERİ SADAKAT VE BAĞLILIK FAKTÖRLERİ

YENİ DÜNYADA MÜŞTERİLERİMİZ SATIN ALMA DENEYİMİNE DEĞER VERİYOR



Araştırma Kaynağı: Challenger 2020 Buyer Study; CEB Sales Leadership Council

MERT, EASTANBUL HOSPITALITY ÇÖZÜM ÖNERİSİ 4 AŞAMALI SÜREÇ?

KEŞFET

Bugün otelinizde neler olduğunun anlaşılması için konuya özel Analiz çalışması yap.

GELİŞTİR

Takip et ve gelişimleri için Koçluk sistemi ile destek ver.



TASARLA

Analiz sonucuna göre doğru çözümü oluştur.

GERÇEKLEŞTİR

Otel personelini kendine güvenli bir şekilde satış yapması için eğitimini gerçekleştir.

BTOB SATIŞ EYLEM ARKI 3 AŞAMALI SÜREÇ?

ÇEVRİMİÇİ KANALLAR
ÜZERİNDEN
SATIŞ PLANLAMASI
VE EYLEM ARKI



ÇEVİRİMİÇİ KANALLAR ÜZERİNDEN SATIŞ PLANLAMASI VE EYLEM ÇARKI

- Stratejini Hazırla
- Telefonda müşteri adayıyla görüşme ve randevu alma
- Email ile müşteri adayı ile kontak kurma ve randevu alma
- Toplantıyı Planla
- Takip edin ve Sonraki Adımları Belirleyin



- Olumlu başlayın ve Empati Kurun
- Problem çözen soruları Sorun
- Etkili bir Çözüm oluşturun
ROI(Yatırımın Geri Dönüşünü)
ve Sunun
- Yeni gerçekleri gösterin ve Engelleri ortadan kaldırın
- İş Birliği Yapın

“TEK İYİ SATIŞ, BİR SONRAKİ SATIŞA YOL AÇAN SATIŞTIR.”

“YENİ NESİL SATIŞ BİLİM İLE YAPILAN SANATTIR.”

“GÜVEN YAPTIĞIN MESLEĞİN PARA BİRİMİDİR.”

BİZİMLE NEXTGEN SELLING PROGRAMINI YAPAN MÜŞTERİLERİMİZ NASIL PERFORMANS ALDILAR ?



• TOPLANTI VE SUNUM

Çevrim içi Toplantılar +
Randevulu Yüzyüze
Son 3 ay içinde Potansiyel
Müşterileri ile gerçekleştirilen
ortalama toplantı Sayısı,
Satış personeli başına **% 45** arttı.



• BAŞARI ORANI

Son 1 ay içerisinde
imzalanan kontrat
sayısı Satış
personeli başına
% 50 arttı.



• GÜN İÇERİSİNDE MÜŞTERİ ADAYLARINI (PROSPECTING) TELEFON İLE ARAMA RAKAMLARI

Satış takımı içinde Satış Yetkilisi ve
Müdür Yardımcısı konumunda çalışan
satışçıların ortalama günlük rakamları
20 telefon araması üzerine
çıkmaya başladı.

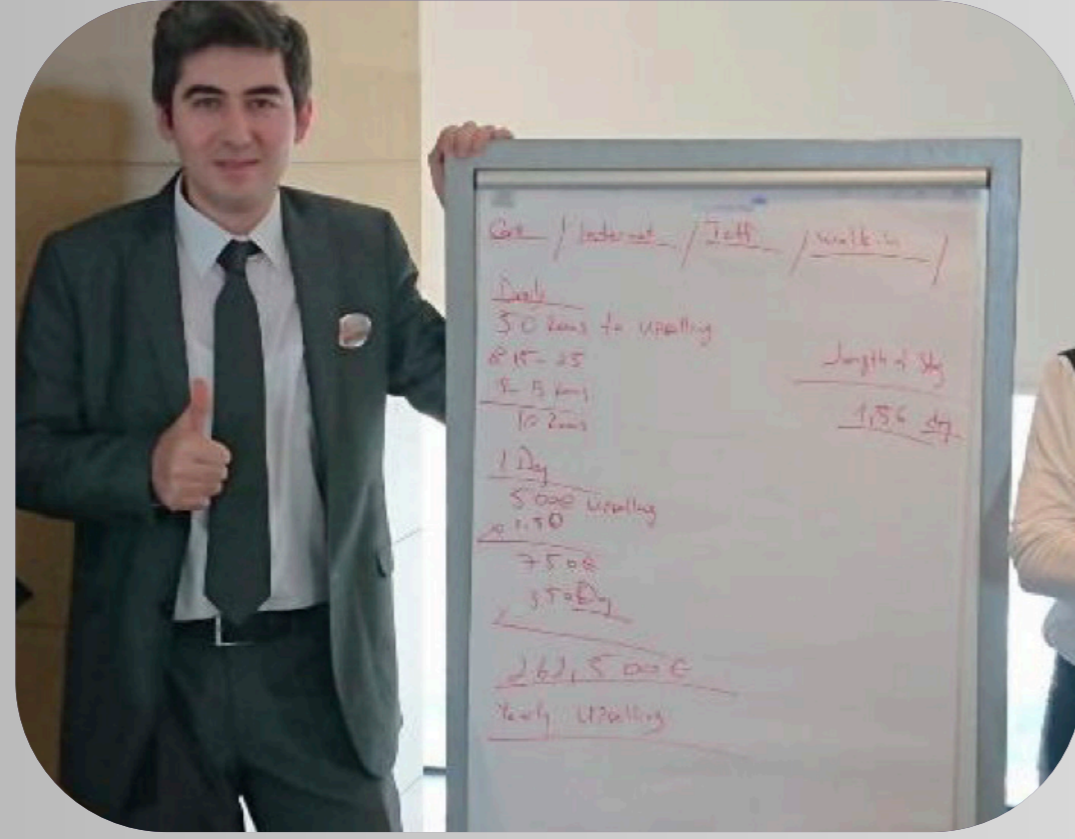
8

EĞİTİM PROGRAMI AJANDA ÖRNEĞİ

| Gün | Aktivite | Yorumlar |
|-----|------------------------------------|---|
| 1-2 | Takım üyelerinin eğitimi | İki günlük oturum ve oturum başına 12 kişiye kadar |
| 3 | Koçluk Çalışması Takip Programı | Eğitim oturumlarından sonra seçilen Satış personeline hem takip hem performans artırma amaçlı birebir toplam 3 saat Satış Koçluğu verilecektir. |
| 4 | Yönetim Bilgilendirilmesi | Bölüm Müdürleri eylemler ve zaman çerçeveleri konusunda yapılacak eylemleri kararlaştırmak için katılacaktır. |

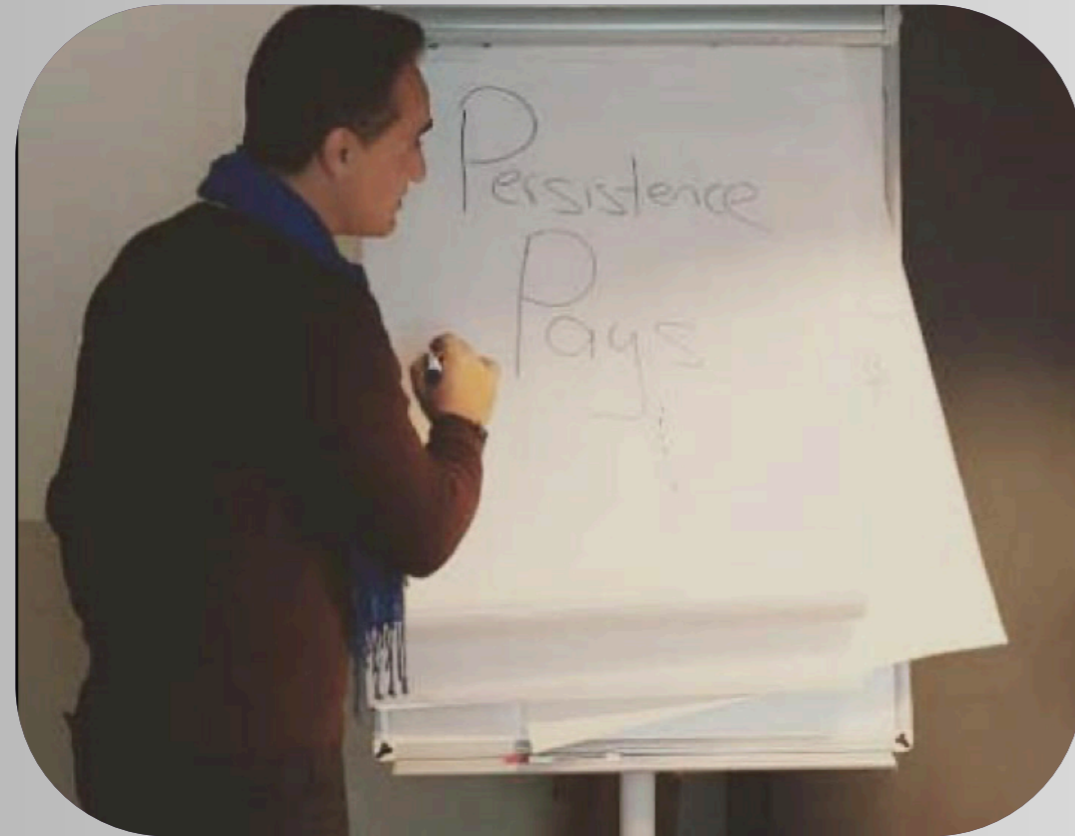


GÜVENİLİR DANIŞMANLAR EĞİTİM SINIFI



GÜVENİLİR DANIŞMANLAR EĞİTİM SINIFI

*'Herkes aynı görünürse
ayirt edemezsiniz.'*





EASTANBUL
HOSPITALITY

BİZİ ARAYIN

HIZLI ÇÖZÜM BULAN, PROBLEMLERİ ÇÖZEN,
FARKLILAŞTIRICILARINIZI BULUN

MERT ÜSTÜN

+ 90 (536) 609 00 64

mert.ustun@eastanbulhospitality.com

Merkez Mahallesi, Ayazma Yolu Caddesi
Papirus Plaza No:37 K:6 / 10 Kağıthane, İstanbul

