SATIŞ

# Satış Psixologiyası 1:1

Müştərinin qərar meyarlarını, ehtiyacını və tərəddüdünü sübutlara əsasən anlamaq; uyğun dəyəri aydın təqdim etmək və təzyiqsiz satış dialoqu aparmaq üzrə praktiki proqram.

10 seans × 60 dəqiqə · 10 saat · 900 AZN. Qiymətlər mövcud şərtlərə uyğun olaraq dəyişə bilər.

## Kimlər üçündür

Satış sahəsində bacarıqlarını inkişaf etdirmək və öyrəndiklərini işdə tətbiq etmək istəyənlər üçün.

## Hazırlıq

İştirakçı öz məhsul və ya xidmətinin qısa təsvirini, iki tipik müştəri situasiyasını və mümkün olduqda anonimləşdirilmiş etiraz nümunələrini gətirir. Məxfi müştəri məlumatı tələb olunmur.

## Təlimin sonunda bacaracaqsınız

- Müştərinin ehtiyacını, seçim meyarını və qərarda iştirak edən şəxsləri suallarla müəyyənləşdirmək.
- Təklifin faydasını müştərinin təsdiqlədiyi ehtiyac və yoxlanıla bilən sübutlarla əlaqələndirmək.
- Qiymət və digər etirazların səbəbini dəqiqləşdirib təzyiqsiz cavab və növbəti addım hazırlamaq.
- B2B və ya B2C ssenarisində tam satış dialoqunu aparıb öz fəaliyyətini meyarlar üzrə qiymətləndirmək.

## Tədris planı

### 01 Alıcının qərar konteksti

- Ehtiyac, seçim meyarı və qəbul edilən risk
- B2B və B2C qərarında iştirak edən şəxslər
- Fərziyyə ilə müştərinin dediyi faktın ayrılması

Məşq: Real və ya nümunə müştəri üçün qərar xəritəsi qurulur.

### 02 Ehtiyacın aşkarlanması və motivlər

- Açıq və dəqiqləşdirici suallar
- Bildirilən istək və əsas problemin fərqi
- Aktiv dinləmə və xülasə ilə təsdiq

Məşq: Beş suallıq discovery planı hazırlanır və qısa dialoqda sınanır.

### 03 Etibar və məsləhətçi ünsiyyəti

- Gözləntilərin və məhdudiyyətlərin açıq deyilməsi
- Dinləmə, söz kəsməmə və aydınlaşdırma
- Vəd ilə faktın uyğunluğu

Məşq: İlk görüşün giriş hissəsi oynanılır və müşahidə meyarları ilə rəy verilir.

### 04 Müştəri kontekstinə uyğunlaşdırma

- Sənaye, rol və istifadə vəziyyəti
- Qiymət, risk və tətbiq meyarlarının müqayisəsi
- Stereotip tipologiyalar əvəzinə müşahidə olunan siqnallar

Məşq: Eyni təklif iki fərqli müştəri vəziyyətinə uyğun təqdim edilir.

### 05 Etik inandırma və sübut

- Yoxlanıla bilən dəyər iddiaları
- Uyğun müştəri nümunəsinin düzgün istifadəsi
- Saxta təciliyyət və manipulyativ təzyiqdən yayınma

Məşq: Satış mətnindəki üç iddia sübut və dürüstlük baxımından yenidən yazılır.

### 06 Dəyərin izahı və qısa hekayə

- Xüsusiyyət–fayda–sübut əlaqəsi
- Problem, həll və nəticə strukturu
- Müştərinin qərar meyarına uyğun 90 saniyəlik təqdimat

Məşq: İştirakçı öz təklifi üçün 90 saniyəlik dəyər təqdimatı edir.

### 07 Etirazın səbəbi və cavab

- Qiymət, uyğunluq, vaxt və risk etirazlarının ayrılması
- Müdafiəyə keçmədən dəqiqləşdirici sual
- Cavabın müştərinin meyarına bağlanması

Məşq: Üç tipik etiraz üçün səbəb–sual–cavab matrisi qurulur.

### 08 Qiymət və seçim variantları

- Qiymətin müştərinin müqayisə meyarı ilə əlaqəsi
- Endirimdən əvvəl paket və əhatə variantları
- Razılaşmada qarşılıqlı maraqlar və sərhədlər

Məşq: Bir qiymət etirazı üçün iki dürüst seçim variantı hazırlanır.

### 09 Qərarın dəstəklənməsi və izləmə

- Qərar üçün açıq qalan sualların yoxlanması
- Müştərinin razılığı ilə növbəti addımın yazılması
- Təzyiqsiz follow-up və uzunmüddətli münasibət

Məşq: Görüşün yekunu və iki addımlıq follow-up planı yazılır.

**10 Yekun satış simulyasiyası**

- Discovery-dən qərar addımına qədər tam dialoq
- B2B və ya B2C ssenarisinə uyğun rol oyunu
- Meyarlar üzrə təlimçi rəyi və şəxsi inkişaf planı

Məşq: Təlimçi müştəri rolunu oynayır; iştirakçı dialoqu aparır və özünüqiymətləndirmə edir.

## Yekun praktik nəticə

İştirakçının məhsulu və müştəri növü üçün sual xəritəsi, dəyər təqdimatı, etirazlara cavab cədvəli və bir səhifəlik şəxsi satış planı.

## Qiymətləndirmə və geribildirim

Yekun rol oyunu və hazırlanmış satış planı dörd meyar üzrə nəzərdən keçirilir: ehtiyacın suallarla dəqiqləşdirilməsi; dəyər iddialarının faktlarla əlaqəsi; etirazın səbəbinə uyğun cavab; müştərinin sərbəst qərarına hörmət edən razılaşdırılmış növbəti addım. Təlimçi hər meyar üzrə konkret rəy verir.

## Təlim formatı

Canlı online, Zoom / Google Meet. 1 iştirakçı + 1 təlimçi. Qrafik qarşılıqlı razılaşdırılır.

## Mövzu mənbələri

Harvard Program on Negotiation — role-play learning: https://www.pon.harvard.edu/daily/teaching-negotiation-daily/teaching-the-fundamentals-the-best-introductory-negotiation-role-play-simulations/

*Mənbələr mövzuların hazırlanması üçün istinaddır; AİTM həmin qurumların akkreditasiyasını iddia etmir.*

**Əlaqə və qeydiyyat**
Aseto İnkişaf Təlim Mərkəzi (AİTM) · Bakı, Azərbaycan
+994 10 389 39 29 · custom@aitm.az · aitm.az
https://aitm.az/online-ferdi-telimler/satis-psixologiyasi