

ŞİŞLİ MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ

2020 NİSAN UZAKTAN EĞİTİM DERS NOTLARI

Alan/Dal Adı	: Et ve Et Ürünleri İşletmeciliği
Ders Adı	: Et ve Et Ürünlerinin Satışı
Dersin Sınıf Düzeyi	: 12. Sınıf
Modül/Kazanım Adı	: Ürün Satışı
Konu	: Ürün Bilgisi
Konu Tarihi Aralığı	: 20-24 Nisan
Ders Öğretmenleri	: Özgüç YAĞCI

ÜRÜN BİLGİSİ

Pazarlama ve satış operasyonlarında müşteriye sunulacak ürünlerin tasnifi, detay bilgilerinin hazırlanabilmesi ve alternatif ürün seçeneklerinin tanımlanması son derece önemlidir.

Satış elemanı gıda, giyim, tekstil, dayanıklı tüketim maddeleri, sağlık ürünleri, otomotiv gibi çeşitlerinin hepsini sayamadığımız pek çok alandan herhangi birinde çalışabilir. Hangi alan olursa olsun öncelikle satış tekniklerini ve mağaza kurallarını çok iyi bilmek ,sonra da bulunduğu alanda sattığı ürünü veya ürün gruplarını her yönden tanımak ve bu doğrultuda müşteriye doğru bilgilendirmek zorundadır.

Örneğin, giyimde çalışan bir satış elemanı sattığı pantolonun kumaşının cinsini bilmek ve yıkandığında çekip çekmeyeceği veya renginin solup solmayacağı konusunda müşteriye gerekli bilgiyi vermek durumundadır. Beyaz eşya satışında çalışan bir satış elemanı, sattığı ürünün sahip olduğu tüm fonksiyonları bilmek zorundadır. Ayakkabı sektöründe çalışıyorsa, ayakkabının yağmurda bozulup bozulmayacağını müşteriye gerekçeleriyle anlatmalıdır.



□ **Ürün bilgisi:** Satış ve pazarlama aktivitelerinde satış elemanlarının ürünle ilgili olarak ihtiyaç duydukları her türlü bilgi satış öncesi ayrıntılı şekilde verilmelidir.

□ **Teknik bilgiler:** Ürün grupları bazında istenilen özel bilgiler satış elemanlarının

ihtiyaçlarına uygun olarak belirtilmelidir.

▣ **Satış bilgileri ve koşulları:** Fiyat listeleri, kampanya ve promosyon koşulları, ödeme koşulları vb. planlanmalıdır.

▣ **Stok bilgisi:** Ürünün depolar bazında mevcutları, yapılmış olan rezervasyonlar, yolda ne kadar mal olduğu, gümrükte bekleyenler, verilmiş satınalma siparişleri vb. belirlenmelidir.

▣ **Ürün dokümanları:** Her ürün için istenilen tipteki (pdf, e-mail, resim, word, excel, sunu, rapor vb.) dokümanları ilişkilendirmek ve saklamak gerekir. Satış elemanları bu dokümanlara ihtiyaç duydukları anda ulaşabilmelidirler

▣ **Ürün katalogları:** Perakendeci istenilen sayıda ürün katalogu oluşturup, kataloglar ile ürün ilişkilerini belirlemelidir. Bu sayede satış elemanları ve müşteriler kendi ihtiyaçlarına uygun liste ve bilgilere kolaylıkla ulaşabilirler.

▣ **Müşterinin aldığı ürünler:** Müşterinin hangi ürünleri ne zaman aldığı, ürünlerin seri numaraları, miktarları, garanti statüleri, satınalma koşulları gibi bilgilere satış elemanları kolayca ulaşabilmelidir.

▣ **Satış analizi:** Ürünlerin hangi tarihlerde kime, ne kadar, hangi fiyattan, hangi ödeme koşulları ile satıldığı, en çok satılan, en az satılan ürünler vb. bilgiler anında analiz edilebilmelidir.



Gıda Satışı ve Hijyen (Sağlığa Uygunluk)

Türkiye'de gıda sanayisi, ülkenin dördüncü büyük sanayisini oluşturmaktadır. Ülkemizdeki tarımsal yapı ve firma büyüklükleri dikkate alındığında, teknoloji kullanımının arzu edilen seviyede

olmadığı ve kullanılan hammaddeden yeterli verim alınamadığı görülmektedir. Gıda sektöründeki araştırma ve dağıtım faaliyetleri Marmara ve Ege’de, üretim faaliyetleri ise Marmara, Ege, Akdeniz ve İç Anadolu bölgelerinde yoğunlaşmaktadır.

Tüketici artık gıdaları tüketirken resmî olarak kontrol edilen ve onaylanan gıda ürünlerini tüketmek gerektiğinin bilincindedir. Müşteri gıda ürünlerini satın alırken başta hijyen olmak üzere pek çok özelliğinin yanı sıra son kullanma tarihine de bakmayı ihmal etmemektedir ve hiç birimizin de bunları ihmal etmemesi gerekir. Yani gıdaları etiketlerini okuyarak almak gerekir. Ayrıca tüketici gıda satın alırken markalı ürünlere ve marka güvencesine de dikkat etmektedir. Genel olarak inanılan büyük markalarda hijyen temizliği, gıda içeriği gibi hususlara daha fazla dikkat edildiğidir. Ancak yine de gıda tüketiminde kalite farklı algılanan bir kavramdır ve her müşteri kesimine hitap eden bir kalite vardır.

Gıdanın güvenilir olması çok önemlidir. Marka, güvenilirlik için iyi bir göstergedir. Markalı ürünlerin güvenilirliği artar, ancak 'Markasız ürünler güvenilir değildir' diyemeyiz, ancak markasız ürünler risk taşırlar. Markalı ürünlerde sorun yaşadığı zaman ürün takibi şansı daha fazladır, markasız ürünler için bu durum çok fazla geçerli değildir.

Gıda satışında işe bir de gıda satışını yapan satış elemanı açısından bakmamız gerekir. Gıdada çalışan satış elemanının temizlik ve tazelik kurallarına çok dikkat etmesi gerekir. Artık günümüzde gıdada eldivensiz satış, ister küçük işletme olsun ,ister büyük işletme olsun mümkün olmamalıdır.



Özellikle de satış elemanlarının yapmaması gereken, ancak maalesef sıkça rastladığımız bir yanlış vardır ki, gıdada hijyeni tamamen yok saymaktadır. Satış elemanı ürünü paketlemek veya poşete koymak üzere paket kâğıdı veya poşet alırken elini tükürükleyerek almaktadır. Diğer sektörler açısından da satış elemanının böyle bir davranışta bulunması oldukça itici bir davranış görüntüsü verecektir. Örneğin, müşterinin ayakkabı satın aldığını ve satış elemanının tükürükleyerek ayakkabıları içine koyduğu poşeti almak zorunda kaldığını düşünün, o anda poşeti bırakıp gidebilir. Bir de bu durumu gıdada düşündüğünüz zaman daha da vahim bir durum ortaya çıkmakta ve işin içine sağlık açısından sakıncalar da girmektedir. Bu nedenle satış elemanı özellikle gıdada çalışanlar gıda ürünlerinin durduğu tezgâhın önünde asla tükürüklerini saçarak konuşmamalı, elini tükürüklememeli ve

en kolayı eldiven ve gerekli yerlerde ağız maskesi kullanmalı, mağaza yönetimi de bunların kullanılması zorunluluğunu getirmeli ve denetimini de yapmalıdır. Eđer ürünleri kasiyer poşete koyuyorsa, kasiyerde bu davranış kurallarına dikkat etmelidir.

Gıdada bir diğer önemli noktada bayatlamadan ve son kullanma tarihi gelmeden ürünlerin tezgâhtan kaldırılmasıdır. Özellikle meyve, sebze, et, balık, süt ürünlerinde tazelik son derece önemlidir. Müşteri dikkat etmemiş olabilir. Bu konuda sorumluluk tamamen mağazaya aittir. Ayrıca bu ürünlerin tezgâha da çok dikkatli yerleştirilmesi, özen gösterilmesi, atılarak zedelenmemesi, yere düşürülmemesi, görünüşlerinin bozulmaması ve hırpalanmaması gerekir. Tazeliğini kaybetmiş veya son kullanma tarihi yaklaşmış ürün hemen tezgâhtan kaldırılmalıdır.



HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points – Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi) gıda sektöründe uluslararası geçerliliği olan (1984 yılında Amerikan Ulusal Araştırma Konseyi HACCP sistemini önerdi. 1996'dan itibaren, ABD ve AB; HACCP'i zorunlu hâle getirdi). Tehlike ortaya çıkmadan tedbir almayı ve yok etmeyi sağlayan, gıdanın güvenilir olarak üretilmesi ve tüketiciye güvenilir şekilde sunulmasını sağlayan koruyucu ve önleyici bir gıda güvenliği sistemidir. Bu nedenle gıda işletmeleri, tüm çalışanlarının ortak sorumluluğunu sağlayarak etkin bir oto-kontrol sistemi kurmaktadır. Bu sistem içerisinde HACCP kavramı, tüm gıda zincirine uygulanarak potansiyel tehlikeleri önleyerek güvenilir gıda üretilmesi, güvenilir gıdanın tüketiciye ulaşması, ürün güvenliğine olan güvenin artması amacıyla kurulmuş olup, sürekli kontrol altında tutulur.

