

**ŒIŒLİ MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ**  
**2020 MAYIS UZAKTAN EĞİTİM DERS NOTLARI**

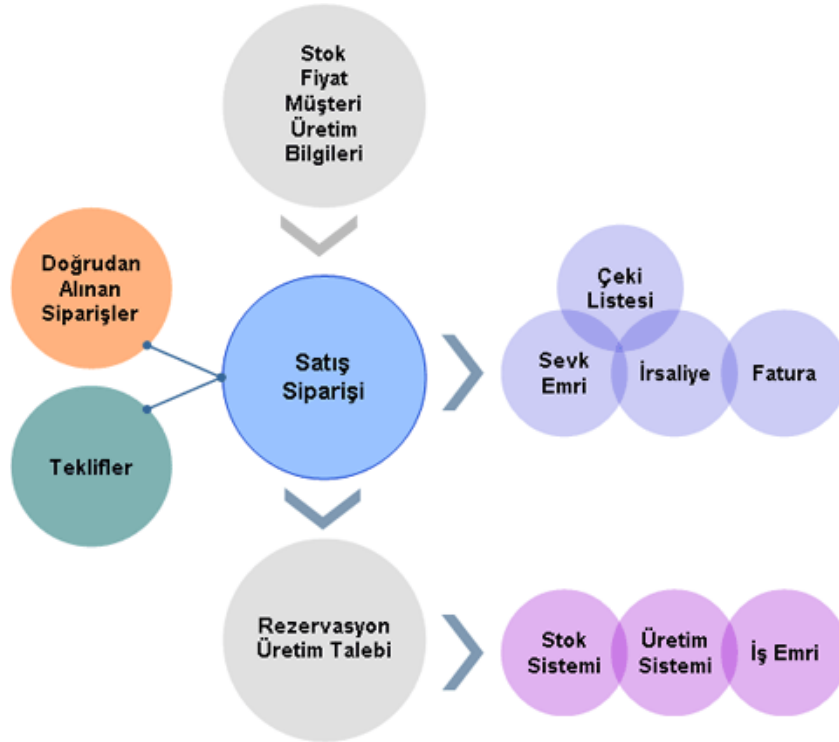
<b>Alan/Dal Adı</b>	<b>: Et ve Et Ürünleri İŒletmeciliĐi</b>
<b>Ders Adı</b>	<b>: Et ve Et Ürünlerinin SatıŒı</b>
<b>Dersin Sınıf Düzeyi</b>	<b>: 12. Sınıf</b>
<b>Modül/Kazanım Adı</b>	<b>: Ürün SatıŒı</b>
<b>Konu</b>	<b>: SatıŒ Otomasyonu</b>
<b>Konu Tarihi Aralığı</b>	<b>: 4-10 Mayıs 2020</b>
<b>Ders Öğretmenleri</b>	<b>: Özgüç YAĐCI</b>

**Mayıs 2020, İstanbul**

## Satış Otomasyonu

Perakendecilikte **Satış Otomasyonu**, firmanın satış teşkilatının verimliliğini artırıp, satış süreçlerini kısaltarak kaynakların en doğru şekilde kullanılabilmesi için hazırlanmıştır.

Satış Planlaması ve Tahminlerini yapabileme imkanı ;Bölge Yönetimi, Müşteri Hesapları Yönetimi, Kontakt Şahıs Yönetimi, Aktivite Yönetimi, Fırsat Yönetimi, Saha Satış, Tele - Satış, Teklif Yönetimi, Kontrat Yönetimi, Prim ve Komisyon Yönetimi, Analiz ve Değerlendirme fonksiyonları ile satış operasyonlarının en önemli aşamasıdır.

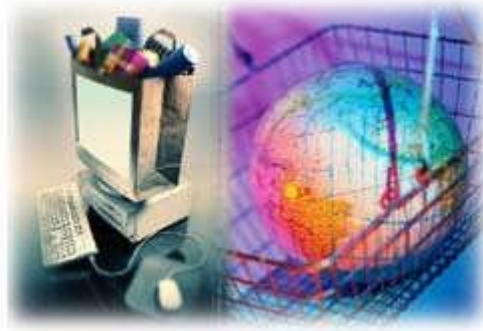


## Satış Planlaması ve Tahminleri (Sales Planing & Forecast)

Satış planlaması ve bütçeleme fonksiyonları, perakendeci firmanın satış gelirlerinin tahmin edilmesi, gerçekleşen değerler ile tahminlerin izlenmesi ve satış ekibinin performans değerlendirmelerinin yapılarak firma fonksiyonlarının bütünüdür.



- **Satış gelirleri bütçe performansı:** Ürün, ürün grupları, müşteriler veya kombine bütçeler bazında hazırlanmış satış bütçeleri (miktar, tutar) ile gerçekleşen satışlara ait analizler istenilen dönemler bazında analiz edilebilir.
- **Satış elemanları tahmin, hedef ve kazanç performansı:** Satış Temsilcilerinin satış hedefleri (tutar, miktar) ile gerçekleşen değerlere ait performans analizleri dönemsel olarak yapılabilir.
- **Esnek bütçeleme fonksiyonları:** Satış bütçelerinin hazırlanmasında ürün ve ürün grupları bazında istenilen düzenlemeler yapılabilir.
- **Performans ölçümleri:** Satış bütçelerinin, ürün, ürün grubu, satış elemanı ve müşteri bazında istenilen kombinasyonlarda tahminlerin gerçekleşme performansı analiz edilebilir.
- **Tedarik zinciri entegrasyonu:** Tedarik zinciri yönetimi operasyonları bütçe gerçekleşme değerlerinin anında görülebilmesini sağlar
- **Bölge yönetimi (territory management):** Satış organizasyonunun etkinliğinin artırılmasında, satış bölgelerinin ihtiyaçlara uygun olarak tanımlanıp, yönetilmesinin büyük önemi vardır. Satış bölgelerinin tanımlanması, müşteri hesaplarının bölgesel olarak yönetilmesine ve analiz sonuçlarına bağlı olarak ürün, talep ve şikâyet değerlendirmelerinin yapılabilmesine imkân sağlar. Bölge tanımlamaları firmanın istediği şekilde yapılabilir.
- **Bölge bazında satış analizleri:** Bölge tanımlamalarına uygun olarak istenilen bölümlerde (müşteri, satış ekibi, ürün grubu, vb.) satış analizleri grafik veya rapor olarak alınabilir.



Online satış

## Müşteri Yönetimi (Account Management)

Perakendeci firma açısından; potansiyel müşterilerine ait kayıtları girmek, saklamak ve izlemek en önemli işlemler dizisidir. Satış ekibinin müşterilerle ilgili her türlü finansal, operasyonel ve detay bilgilere anında ulaşabilmesi için her türlü fonksiyonelite sistemin hazır olması gerekir. Aşağıdaki veriler bilgisayar ortamında birleştirilerek, uyumlu yönetilebilir. Bu da müşteri ile ilgili hiçbir ayrıntının atlanmaması açısından çok önemlidir.

- **Temel veriler:** Müşterinin izlenebilmesi için gerekli olan hesap bilgileri, hesap durumu, kredi-risk durumu, satış analizi, müşteri için geçerli kampanyalar vb. imkânlar.
- **Tarihsel data:** Satış temsilcilerinin veya çağrı merkezindeki personelin ihtiyaç duyacağı müşteri ile ilgili yapılmış tüm aktiviteler, hesap ekstreleri, servis talepleri, şikâyetleri, verilen servisler, ilişkili tüm fırsatlarla ilgili bilgileri anında görebilme imkânı.
- **Ziyaret planlaması:** Müşterilere yapılacak ziyaret planlarının yapılabilmesi.
- **Aktivite yönetimi:** Müşteri ile ilgili yapılması gerekli tüm görevlerin (task) tanımlanabilmesi, iş randevularının planlanabilmesi.
- **E-mail entegrasyonu:** Müşteriler ile yapılan tüm e-mail işlemlerinin yürütülmesi. Gelen ve gönderilen tüm e-mail'lerin izlenmesi.
- **Doküman yönetimi entegrasyonu:** Müşteriye ait her türlü resim, doküman (anlaşma, teminat mektubu, çeşitli analiz vb.) ve objelerin sisteme tanımlanıp o müşteri ile ilişkilendirilebilmesi.
- **Müşteri satış koşulları:** Müşteriye ait satış koşulları (fiyat listeleri, iskonto tanımları, vade ve tahsilât koşulları) detaylarının belirlenmesi, yeni satış koşullarının yaratılabilmesi.
- **Müşteri organizasyonu:** Müşterinin sevkiyat yerlerinin, şube ve depoların belirlenmesi
- **Kontakt şahıslar:** Müşteride görevli yetkililerin ve kontakt şahısların detaylı olarak belirlenmesi ve bu şahıslarla yapılan aktivitelerin izlenebilmesi.



## **Kontakt Şahıs Yönetimi (Contact Management)**

Kontakt şahıslar aktivite, görev, fırsat, hedef müşteri ve kampanya gibi satış operasyonu öğelerinde anahtar rol oynayan kişilerdir. Bu kişilerin rollerinden ve ilişkilerinden yararlanmak satış operasyonu için son derece önemlidir. Bu bilgilerin saklanması ve gruplandırılması perakendeci için çok önemlidir.

- **Kontakt şahıs kategorizasyonu:** Kontakt şahısların, ihtiyaçlara uygun şekilde kategorilere ayrılmasıdır.
- **Kontakt şahıs bilgileri:** Kontakt şahsın kişisel bilgileri, adres ve iletişim bilgileri ile iş ilişkisine yönelik diğer bilgilerinin belirlenmesidir
- **Kontakt şahıs takibi:** Kontakt şahıslar çalıştığı şirket bazında izlenebilir. Eğer şahıs şirket değiştirmiş ise yeni çalışmaya başladığı yeni şirket ile ilişkilendirilebilir. Ayrıca kontakt şahısların mutlaka bir şirkete bağlı olması gerekmez, istenirse şirketten bağımsız olarak da değerlendirilir.

