



Çapraz Satış ve Yukarı Satış Teknikleri Eğitimi

SP2513

Eğitim Amacı

Katılımcıların mevcut müşteri ilişkilerini kullanarak ortalama sepet değerini, müşteri kârlılığını ve satış gelirlerini stratejik olarak artırmalarını sağlamaktır.

Eğitim Detayları

Kurumsal Eğitim
 Kapalı Grup / Bire-bir
 Online Yüz Yüze

Eğitim Süresi: 1 Gün / 6 Saat
 Sertifika: Katılım Sertifikası
 Eğitim Takvimi: Hİ / HS

Eğitim İçeriği

• Çapraz Satış (Cross-Sell) ve Yukarı Satış (Up-Sell) Kavramları

- İki Tekniğin Tanımı, Farkları ve Amaçları
- Bu Tekniklerin Müşteri Yaşam Boyu Değeri (CLV) Üzerindeki Etkisi
- Müşteri Memnuniyetini Bozmadan Gelir Artırma Stratejileri

• Fırsatları Belirleme ve Analiz Etme

- Müşteri İhtiyaç Matrisi Oluşturma
- Mevcut Müşteri Verilerini (CRM) Analiz Ederek Potansiyel Alanları Saptama
- Müşteri Yaşam Döngüsünde En Uygun Satış Zamanlamasını Belirleme

• Etkili Teklif Geliştirme ve Sunum

- Müşteriye Ek Ürün/Hizmetin Değerini Kanıtlama (Özellik-Fayda Vurgusu)
- Teklifi, Müşterinin İş Hedeflerine ve Sorun Çözümüne Bağlama
- Fiyatlandırma Stratejileri ve Paket Sunumu

• İtirazları Yönetme ve Başarıyla Kapatma

- "Buna İhtiyacım Yok" veya "Çok Pahalı" İtirazlarını Karşılama
- Çapraz ve Yukarı Satış Tekliflerini Kapama Teknikleri
- Müşteri Tereddütlerini Empatiyle Giderme

• Kurumsal Uygulama ve CRM Entegrasyonu

- Hangi Ürünlerin Hangi Ürünlerle Çapraz Satışa Uygun Olduğuna Dair Kurumsal Stratejiler
- Çapraz Satış ve Yukarı Satış Başarısını Ölçme ve Raporlama.

Hedef Kitle

Mevcut müşterilerle aktif olarak çalışan tüm satış ve hesap yöneticileri (Account Managers) ile müşteri ilişkileri ekipleridir.

