**KTTO KOBİ GELİŞTİRME BİRİMİ**

**PERAKENDE SATIŞ VE PAZARLAMA**

**11 Şubat 2017 Cumartesi**

**Eğitmen: Vildan Esenyel**

**Eğitimin Amacı**

Daralan pazarlar, artan rekabet, teknoloji ve hızla değişen pazarlama stratejileri şirketlerin satış departmanlarının ve dolayısıyla satış temsilcilerinin öneminin giderek artmasına sebep olmaktadır. Etkili satış personeli artan rekabet ortamında en önemli rakabet üstünlüğü haline gelmektedir.

Bu eğitimle, satış elemanı olmak isteyen ve halen satış mesleğini icra eden kişilerin kendilerini ve yeteneklerini fark etmeleri, müşterilerini tanıma ve analiz etmeleri, müşterilerinde güven yaratmaları, müşterilerini anlama ve ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri, müşterilerini satın alma eylemine nasıl yönlendirmeleri gerektiği ve karşılaştıkları problemlere nasıl çözüm bulmaları gerektiği konuları sunulacaktır.

**Eğitimin İçeriği**

* Satış nedir?
* Perakende Satıcısı Kimdir ve Nasıl Olmalıdır?
* Müşteri Kimdir ve Ne Bekler?
* Satışın Aşamaları
* Satışta İletişimin Önemi
* Etkin Dinleme ve Empatinin Satışa Etkisi
* Perakende Satıcısı için Satış Psikolojisi ve İkna Etme Yöntemleri
* Müşteri Hizmetlerinin Önemi
* Müşteri Hizmetleri Standartları ve Kültürü Oluşturmak
* Müşteri Hizmet Deneyimi Yaratmak
* Zorlu Müşterilerle Başa Çıkabilmek
* Müşteri Hizmetlerinde Teknoloji
* Satış Yönetiminde Müşteri İlişkileri

**Eğitime Kimler Katılmalı**

• Satış temsilcisi olmak isteyenler,

• Halen satış mesleğini icra eden çalışanlar,

• Satış konusunda bilgi edinmek isteyen yöneticiler

**Eğitimin Tarihi, Yeri ve Saati**

11 Şubat 2017 Cumartesi, KTTO Konferans Salonu 09:00-16:30

**Katılımcı Sayısı**

Katılımcı sayısı 25 kişi olarak sınırlandırılmıştır.

**Eğitim Ücreti**

Eğitim ücreti kişi başı **150 TL** dir. Eğitimin sonunda katılımcılara sertifika verilecektir.

**EĞİTMEN ÖZGEÇMİŞİ**

İzmir doğumlu Vildan Esenyel, 2000 yılında, Ege Üniversitesi İngiliz Dili ve Edebiyatı bölümünden mezun olduktan sonra, yine aynı üniversitede 1 yıl süren pedagojik formasyon eğitimini tamamlamıştır. İzmir’de Turizm ve Halkla İlişkiler alanında yöneticilik pozisyonlarında çalışmış, ardından İngiltere’ye yerleşmiş ve orada bulunduğu 5 yıl boyunca, hem satış, pazarlama ve eğitim alanlarında iş tecrübesi kazanmış hem de yazılı ve sözlü iletişim alanlarında bir çok eğitime katılmıştır. Manchester Üniversitesi’nde Eğitim Yönetimi ve Kurum Geliştirme dalında lisanüstü diplomasını aldıktan sonra 2007’de Kuzey Kıbrıs’a yerleşmiş ve İnsan Kaynakları Müdürü olarak adadaki ilk işine başlamıştır. Ardından Uluslararası büyük bir firmanın Kuzey Kıbrıs’ta distribütörlüğünü yapan köklü bir yerli firmada 5 yıl boyunca üst düzey yöneticilik yapmış ve bu sürede uluslararası firma tecrübesi edinmiş ve yurtdışındaki bir çok ülkede Satış, Pazarlama, Satış Koçluğu, Yöneticilik gibi alanlarda bir çok seminere katılmıştır. Kariyerine bir başka büyük bir firmanın üst düzey yöneticisi olarak devam etmiş ve çalıştığı şirketlerde kurumsallaşma çalışmalarının her aşamasında aktif olarak rol almıştır. Çalışma hayatı boyunca sayısız şirket içi ve dışı eğitimler veren Vildan Esenyel, Satış, Pazarlama, İletişim, Müşteri İlişkileri, Kurumsal İtibar Yönetimi ve Yöneticilik konularında uzmanlaşmıştır ve halen Kurumsal Danışmanlık çalışmalarına devam etmektedir. Girne Amerikan Üniversitesi’nde İşletme Yönetimi konusunda doktora eğitimini sürdürürken aynı zamanda öğretim görevlisi olarak Pazarlama, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İletişim, E-ticaret, Örgütsel Davranış, Aile Şirkelerinde Kurumsal Yönetim ve Girişimcilik konularında dersler vermektedir.