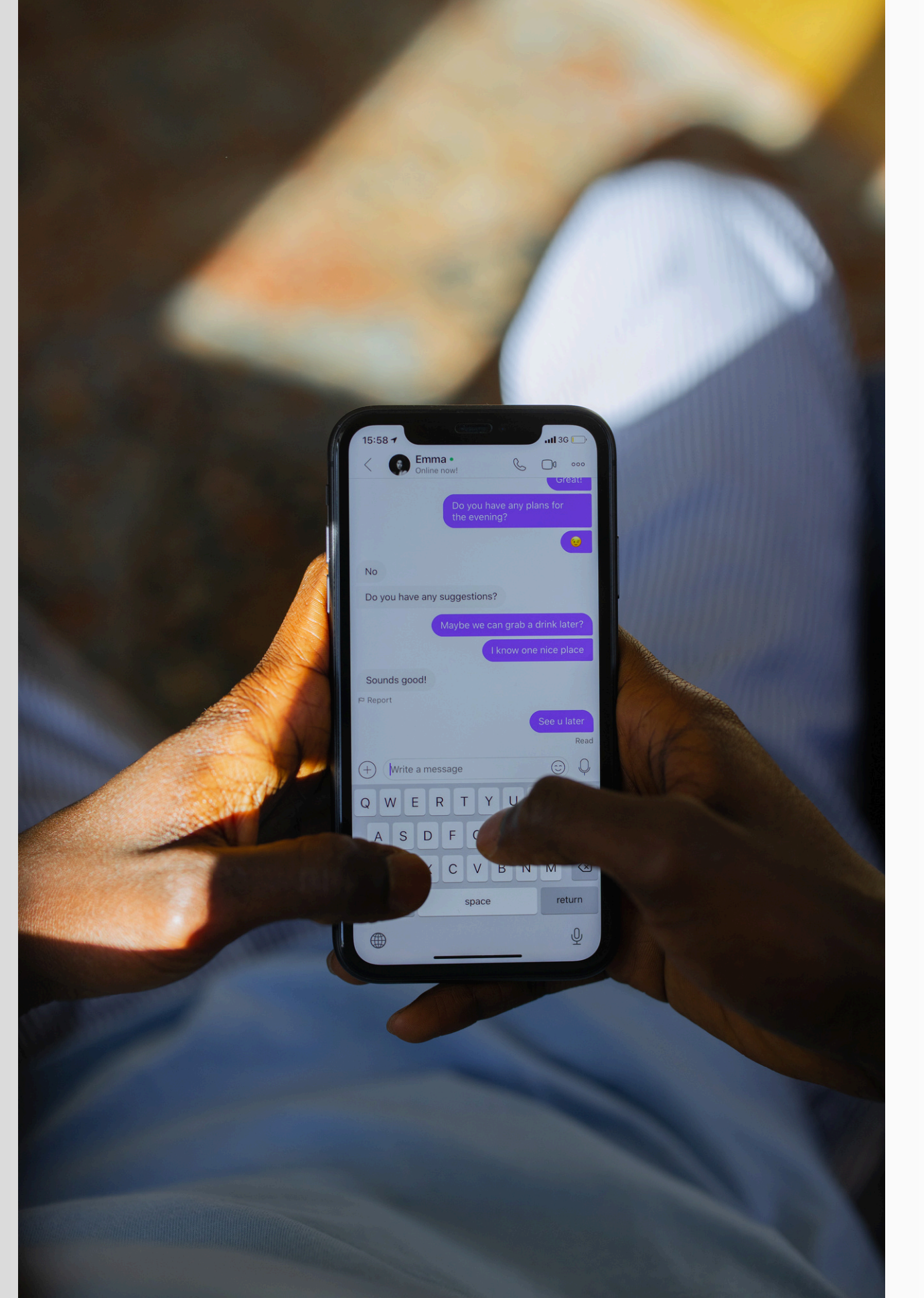


# MESAJLA PAZARLAMA

STRATEJİLERİ





## SATIŞ VE İKNA PSİKOLOJİSİ



Sizin potansiyel müşteriniz, akıllı telefonunda bir sosyal medya uygulamasında geziniyor. Birden sizin sunduğunuz ürün veya hizmetle ilgili bir gönderi görüyor ve ilgisini çekiyor. Şimdi ne olacak? Bu noktada, onları bir satıŐa yönlendirecek olan ikna psikolojisi devreye giriyor. Ancak, birincisi, müşterinizi anlamalısınız. Onların neye ihtiyacı olduğunu, neyi sevdiğini ve neyi değerli bulduğunu bilmelisiniz. Bu bilgiler, yazıŐmalarınızı nasıl Őekillendireceđinizi belirler.

Örneğin, müşterinizin sizinle ilgili endiŐeleri varsa, onlara güven vermek için yazışmanızda belirli bir dikkat ve hassasiyet göstermeniz gerekir. Eğer müşteriniz yeni bir Şeyler denemekten hoŐlanıyorsa, ürününüzün veya hizmetinizin benzersiz özelliklerini vurgulamalısınız. Onu anlayabilerseniz ona yardımcı olursunuz. SatıŐın ilk adımı dinleyebilmektir. Oldukça sıradıŐı ve üst düzey stratejileri aramayın baŐlangıŐta. Dinlemek bile yeterli olacaktır...



Dahası, insanların satın alma kararları genellikle duygusal temellidir. Bu nedenle, yazışmalarınızda duygusal bir bağlantı oluşturmayı hedefleyin. Müşterinizin ürününüzü veya hizmetinizi kullanarak nasıl daha iyi bir hayat yaşayacağını gösterin. Onlara sunduğunuz şeyin değerini ve önemini anlatın. Anlattığınız teknik özellikler ve sıkıcı bilgiler kimsenin umrunda değildir. Faydayı ve ihtiyacı öne çıkarmalısınız.

Buna ek olarak, yazışmanızda sosyal kanıtları kullanmayı düşünün. İnsanlar genellikle başkalarının yaptıklarını takip ederler. Bu nedenle, ürününüzü veya hizmetinizi başarıyla kullanan ve memnun kalan diğer müşterilerin hikayelerini paylaşın.

Unutmayın! İnsanlar ne kadar umursandıklarını bilene kadar sizin ne bildiğinizi ve sattığınızı umursamazlar!





# YAZIŞMA İLETİŞİMİNİN ÖZELLİKLERİ



## 1-Yazılı Dilin Özellikleri:

Cümlelerin ve fikirlerin net ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmesi gereklidir. Komplike cümleler ve karmaşık dil, mesajınızın karışmasına ve potansiyel müşterinin ilgisini kaybetmesine neden olabilir. Bu yüzden sade, doğru ve anlaşılır bir dil kullanın. Çünkü sizin ne anlattığının bir önemi yoktur, karşıdaki kişinin ne “anladığının” bir önemi vardır.

## 2-Tonlama:

Yazılı dilde tonlama, kelime seçimi ve cümle yapısı ile belirlenir. Müşteriye karşı saygılı ve dostça bir ton, onların sizinle daha rahat iletişim kurmalarını sağlar. Öte yandan, sert veya emir verir gibi bir ton, müşteriye uzaklaştırabilir. Yazışmanızda dostça ve profesyonel bir ton kullanmaya dikkat edin.

## 3-Profesyonellik:

Yazışmanızın her zaman profesyonel olması gerekiyor. Bu, dilbilgisi ve yazım kurallarına dikkat etmek, mesajınızı net ve özlü bir şekilde iletmek, ve müşteriye karşı her zaman saygı göstermek anlamına gelir. Ayrıca, profesyonellik, müşterinin sizi ve işinizi ciddiye almasına yardımcı olur.

## 4-Empati:

Müşterinizin duygularını ve bakış açılarını anlamaya çalışın. Onların ihtiyaçlarını, endişelerini ve isteklerini anlayın. Empati, müşteriye değer verdiğinizi ve onların ihtiyaçlarını anladığınızı gösterir. Empati kurma yeteneği, güven oluşturur ve müşteri sadakatini artırır. Unutmayın! Satışta sizin sebeplerinizin bir önemi yoktur, müşterinin sebeplerinin bir önemi vardır.

## 5-Müşteriyle Bağlantı Kurma:

İyi bir satış yazışması, müşterinin duygularına, ihtiyaçlarına ve isteklerine hitap eder. Müşterinin ismini kullanmak, onlara özel teklifler sunmak ve onların geri bildirimlerini önemsemek, müşteriyle güçlü bir bağlantı kurmanın anahtarıdır. Karşı tarafın sana karşı herhangi bir sıcak iletişimi yok. Bir ihtiyacı var ve para ödeyerek bunu gidermek istiyor, onun bu duygusuz ve ruhsuz yaklaşımına sıcak, samimi ve beklentinin dışında bir yaklaşımla size bağlanmasını sağlayabilirsiniz.



# MÜŞTERİ İHTİYAÇLARINI ANLAMA VE CEVAPLAMA



Herkesin bir hikayesi vardır değil mi? Evet, müşterilerin de öyle. Müşterilerinizin hikayesini anlamak, onların ne aradığını ve neden satın almak istediklerini anlamak gerekir.. Elinizdeki tek ipucu onların yazdıkları olacak. Bu yüzden, dedektif moduna geçin ve ipuçlarını bulmak için elinizden geleni yapın.

Doktora gittiğinizde doktor “Ne şikayetiniz var?” dedikten sonra ilaç yazıp göndermiyor değil mi? Birçok tetkik, test ve ardı arkası kesilmeyen sorularla boğuşuyorsunuz. Neden? Çünkü size yardımcı olması için sizi anlaması lazım. Peki siz, müşterinizi anlamadan ona hırçın bir şekilde bir şeyler satmaya çalışıp cebindeki parayı almaya çalıştığınızda nasıl gözükeceksiniz?

## SORU CEVAP OYUNU

Müşterinin sorularını, Agatha Christie romanındaki bir cinayeti çözer gibi ele alın. Her kelimenin altında yatan gerçek niyeti bulmaya çalışın. "Bu ürünün malzemesi nedir?" diye bir soru sadece malzeme bilgisi istemiyor olabilir. Belki müşteri, malzemeye alerjisi olduğunu dolaylı bir yolla belirtiyor olabilir. Soruları dikkatlice okumak, yazılı satıştaki başarınızın anahtarıdır.





## İTİRAZLARI YÖNETİN

İtirazları bir engel olarak görme. Onları, müşterinin gerçek ihtiyaçlarını anlamak için bir fırsat olarak gör. "Fiyatı biraz yüksek" itirazına "Evet, fiyatımız size yüksek gelmiş olabilir ancak kalitemiz ve sunduğumuz değer bunu fazlasıyla karşılar. Şimdiye kadar ki binlerce mutlu müşterimiz de bunun en büyük doğrulayıcısı zaten." şeklinde yanıtlar verin.

## İHTİYAÇLARI ANLAYIN

Her bir kelimenin, cümlenin, hatta noktalamanın bile bir anlamı olabilir. Onların dile getirdikleri talepler ve arzular, aslında gizli ihtiyaçlarını ifade eder. Müşterinin ihtiyaçlarını anladığınızı ve onları karşılamak için elinizden geleni yapacağınızı belirtin.



# ÜRÜN/HİZMET HAKKINDA BİLGİLENDİRME

1-Ürün/Hizmetin Avantajlarını Vurgulayın: Ürün veya hizmetin en belirgin avantajlarını vurgulayın. Örneğin, eğer bir Instagram butiği sahibiyse ve çizgili bir elbise satıyorsa, bu elbisenin dikey çizgilerinin daha zayıf gösterdiğini belirtebilirsiniz. Küçük ayrıntılar büyük fark yaratır!

2-Müşterinin Hayatını Nasıl Kolaylaştıracağını Anlatın: Bir danışmanlık veya koçluk hizmeti sunuyorsanız, hizmetinizin müşterinin hayatını nasıl kolaylaştıracağını, yaşam kalitesini nasıl artıracığını belirtin. "Bu koçluk hizmeti ile stresinizi azaltacak, hedeflerinize odaklanacak ve daha üretken olacaksınız!" diyebilirsiniz.Koçluğun detaylarını anlatmanız zıvalıktan ibarettir. İnsanlara ihtiyaca para verir. Sizin o çok beğendiğiniz ürününüze/hizmetinize değil.

3-Özgün Olun: Ürün veya hizmetinizin rakiplerinden nasıl farklı olduğunu belirtin. Eğer bir network marketing şirketi için çalışıyorsanız ve benzersiz bir ürününüz varsa, bu özgünlüğü vurgulayın. "Bu ürünün içerisinde, sadece bizde bulabileceğiniz özel bir bileşen bulunuyor!" demek, müşteriye ürününüzün ne kadar özel olduğunu gösterecektir.

4-Etkileyici Olun: Müşteriye ürün veya hizmetiniz hakkında bilgi verirken, onları etkilemek için kısa ve net cümleler kullanın. Aşırı teknik terimlerden kaçının ve konuşmayı basit ve anlaşılır tutun. Uzun konuşmak sıkıcıdır ve etkileyici değildir.

5-Aksiyon Aldırın: Müşterinin aksiyon alması için gereken bilgiyi verin. "Bu ürünümüz sınırlı sayıda ve hızla tükeniyor, kaçırmamak için hemen sipariş verin!" ifadesi, müşteriye harekete geçmeye teşvik eder.



# Müşteriyi İkna Etme Yöntemleri



1-Güven İnşa Etmek : Güven, satış dünyasında altın değerindedir. Ne satıyorsanız satın, öncelikle müşterinin size inanması gerekir. Bu, ürün hakkında dürüst olmak, karşılaşılabilecek zorlukları saklamamak ve müşterinin çıkarlarını dikkate almak anlamına gelir. Örneğin, "Bu ürünün performansı şampanya gibi köpüklü ama fiyatı ayran kadar uygun." gibi bir ifade, müşterinin hem ürün hakkında gerçek bilgi almasını sağlar, hem de güvenilir olduğunuzu gösterir. Hem de ilgi çeker. Güven ve inanç inşa etmenin en önemli yolu güven ve inanç için çırpınmamaktır. Bu durum kendinizi ispatlamaya çalıştığınızı ve anlattığınız kadar kaliteli ve başarılı olmadığınızı gösterir. Kimse böyle insanlarla çalışmak istemez.

2-Değer Önermesini İletmek : Değer önermesi, müşterinin ürünü veya hizmeti satın alması için elde edeceği net faydadır. Bunu açık ve anlaşılır bir şekilde ifade etmek, müşterinin karar sürecini hızlandırabilir. Örneğin; "Bu gayrimenkul yatırımı, sadece mülk sahibi olmanızı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda gelecekteki kira gelirinizi garanti altına alır." Bu ifade, müşteriye net bir değer önerisi sunar.

3-Olumlu Yanıt Olasılığını Arttırmak:İnsanların "Evet" demesini istiyorsanız, onları doğru şekilde yönlendirmelisiniz. Müşterinin itirazlarına saygılı bir şekilde yanıt verin ve endişelerini hafifletin. Örneğin, bir koçluk hizmeti satıyorsanız ve müşteri "Bu benim için çok pahalı" derse, "Anlıyorum, başlangıçta yatırım büyük görünebilir, ancak bu hizmet, hayatınızı daha kaliteli ve stressiz yaşamanıza yardımcı olacak şekilde dönüştürmeye yardımcı olacaktır. Bu durumda, aslında paha biçilemez bir yatırım yapmış oluyorsunuz." gibi bir cevap, müşteriyi olumlu bir yanıt verme olasılığını artırabilir.



## Karşılaştırmalı İkna

Müşterinin karar sürecini hızlandırmak için ürününüzü veya hizmetinizi rakip ürünlerle karşılaştırın. Ancak, bu karşılaştırmayı tarafsız ve dürüst bir şekilde yapın.

Örneğin, e-ticaret mağazanızdaki bir ürünü tanıtıyorsanız, "Bu ürün, piyasada bulunan diğer benzer ürünlerden daha hafif, daha dayanıklı ve enerji verimliliği konusunda daha başarılıdır." gibi bir ifade, müşterinin ürünü satın alma konusunda ikna olmasına yardımcı olabilir.



## Hikaye Anlatıcılığı

Hikayeler, insanları derinden etkileyen ve ikna eden güçlü araçlardır. Ürününüzü veya hizmetinizi bir hikaye içinde sunmayı deneyin. Örneğin, bir Instagram butiği sahibi olarak, el yapımı bir takının nasıl ve nerede yapıldığı hakkında bir hikaye anlatabilirsiniz. Bu, müşterinin ürüne duygusal bir bağ kurmasına ve onu satın alma isteğini artırmasına yardımcı olabilir. Ya da bu ürünün ismi neden bu? Elbette bir hikayesi vardır değil mi?

**Anlatın!**



# ÖRNEKLER

## EMPATİ KURMAK

Müşteri: "Bu ürünün kurulumu çok karmaşık gibi görünüyor."

Sizin Yanıtınız: "Anladığım kadarıyla, kurulum sürecinin karmaşıklığı konusunda endişeleniyorsunuz. Bu tamamen normal ve ben de sizin yerinizde olsam benzer hisler içinde olabilirdim. Ancak, ürünümüzle birlikte adım adım kurulum kılavuzu gönderiyoruz ve herhangi bir sorunla karşılaşırsanız destek ekibimiz her zaman yardımcı olmaktan mutluluk duyar."

## REHBERLİK ETMEK

Müşteri: "Bu yeni yazılımı kullanmayı öğrenmek zor olacak."

Sizin Yanıtınız: "Yeni bir yazılımı öğrenmenin zor olabileceğini anlıyorum. Ancak, size adım adım bir eğitim sağlıyoruz ve ayrıca herhangi bir sorunuz olduğunda hızlı ve etkili destek sunuyoruz."

## ÇÖZÜM ODAKLI OLMAK

Müşteri: "Bu hizmet için fazladan ödeme yapmak istemiyorum."

Sizin Yanıtınız: "Ekstra ödeme yapma konusundaki endişenizi anlıyorum. Ancak, bu hizmetin sizi önemli miktarda zaman tasarrufu sağlayacağını ve bu nedenle, aslında size değer katacağını göz önünde bulundurabilirsiniz."

## GÜVEN OLUŞTURMAK

Müşteri: "Sizinle daha önce hiç alışveriş yapmadım, nasıl güvenebilirim?"

Sizin Yanıtınız: "Daha önce bizden alışveriş yapmamış olmanızı anlıyorum ve yeni bir şirkete güvenmek konusunda tereddüt etmeniz normal. Ancak, müşteri memnuniyetini bir numaralı önceliğimiz olarak görüyoruz ve sizi memnun etmek için her türlü çabayı göstereceğimize söz veriyoruz. Tabi buna inanmak size kalmış, lütfen bize güvenin diye ısrar edecek halimiz de yok açıkçası. Şimdiye kadarki binlerce mutlu müşterimiz zaten size bu konuda yardımcı olacaktır."



# BONUS



## Uzak Durmanız Gerekenler

- Herkese Otomatik Mesaj Göndermeyin! Zorla satıyormuş gibi (satıcı) gibi bir izlenim vermeyin "Sen" gibi kelimelerden uzak durun.
- İsim ile hitap edin Esra hanım, Ali bey Müşterinizi anlayın ve ona göre cevaplar sunun.
- Diyalog kurun, hemen satış yapmaya çalışmayın.
- Sorular sorarak muhabbeti devam ettirin.
- Samimi Emoji Kullanabilirsiniz.

## Fiyatları Hemen Söylemeyin!

- Fiyat 999 ₺ Şeklinde iletmeyin.
- **Fiyat nedir ?**

Merhabalar Ali bey, ürünümüzün fiyatı 1299.90₺, Bugüne özel kargo ücretsiz kampanyası ile sizlere sunmaktayız. İpek kumaş kalitesi ile yaz azlarında rahatlığı hissedeceğiniz bir ürün. Hangi beden düşünüyorsunuz?

Fırsatlarınızdan ve Ürününüzün Kalitesinden Bahsedin!





### Aciliyet ve Kıtlık bilinci oluşturun

- Merhabalar Hasan bey, Tommy Hilfiger Kazak modelimiz için bu hafta sonu geçerli 200₺ indirim ve 1000₺ fiyatıyla ve Ücretsiz Kargo ile sahip olabilirsiniz. Son 5 Adet mevcut. Siparişinizi oluşturmamı ister misiniz?

### Fiyat pahalı diyenler için ;

- Ürün ve hizmetinizin neden bu fiyata olduğundan bahsedin.
- Neye göre pahalı? bunu bilmesi gerekiyor müşterinin.
- Müşterilerinize ürünlerinizin video fotoğraflarını iletibilir video ile kalitenizi anlatabilirsiniz.

### Fiyat çok pahalıymış ya!

- Merhabalar Ali bey, ürünümüzün kumaş kalitesi piyasadaki diğer kumaşlara göre çok daha kaliteli olduğu için aslında bu fiyat normal. Çünkü %100 olarak pamuk kumaştan üretilmiştir. Size řu ürünleri iletelim daha ekonomik. Bu ürünlere göz atabilirsiniz.
- Avantajlı Kampanyalarınızdan bahsedebilirsiniz.
- Çekmiş olduğunuz videoları tam bu senaryoda kullanabilir hem de müşteriye güven sağlayabilirsiniz.





## 1-Müşteri Sorunlarına Temas Edin

Korku güçlü bir motivasyon aracıdır. Hatta söz konusu potansiyel müşterilerin dikkatini çekmek olduğunda muhtemelen en güçlü duygu budur.

- Başarısızlık
- Nefret
- Korku
- Izdırap
- Tehlike
- Aşağılama
- Yalnızlık
- Uyarı

## 2-Aciliyeti Vurgulayan Kelimelerden Yararlanın

Söz konusu olan satış ise kaybetme yani üründen mahrum kalma korkusunun kazancın yararından çok daha güçlü bir motivasyon sağlayacağını söylememiz mümkündür. 2-Aciliyeti Vurgulayan Kelimelerden Yararlanın

- Şimdi
- Acele
- Hızlı
- Sınırlı sayıda
- Tükeniyor
- Yeni
- Benzersiz fırsat
- Son tarih
- Son şans
- Final
- Bir daha asla
- Süresi sona eriyor
- Çabuk



### 3-“Ayrıcalık” Unsuru İçeren İfadelere Yer Verin

Unutmayın herkes yalnızca kendilerine özel fırsatlar sunulması fikrine bayılır.

- Sadece üyeler
- Davetiye isteyin.
- Birkaç kişiden biri olun.
- Aramıza katılın.
- İlk siz haberdar olun...
- Sadece abonelere / mevcut müşterilerimize özel
- Sınırlı sayıda
- Üye girişi gerektirir.



### 4-Müşteriye Güven Vermek Her Daim Takdir Edilesi Bir Davranıştır.

Satış dönüşüm oranlarının baş düşmanlarından biri de güven kısmına ilişkin aksaklıklardır.

- Ömürlük
- Garanti
- Özgün
- Onaylı
- Taahhütsüz
- Güvenilir
- Risksiz
- Kanıtlanmış
- Güvenli
- Doğrulanmış
- Emniyetli ... destekli ...'nın imzasını taşıyan/imzasıyla
- Muhafaza edilmiş
- Koşulsuz
- Para iadesi garantili
- Orijinal ürün





## 5-Gizli Kapaklılık Uygunuz Değil, İlgı Çekici Bir Satış Artırma Yöntemidir.

Çoğu insan kanun dışı hareketlerden kaçınır. Kurallara uyar ve yaptıkları her şeyin kuralına uygun olmasına özen gösterir.

- Gizli
- Sır
- Kişiye mahsus
- Özel
- Yasak
- İhtilaflı
- İtiraf
- Perde arkası
- Bilgi sızdırımı

## 6-Satış Metninde Yer Alması Gereken řu İki Kelimeyi Asla Unutmayın: “Sen ve Çünkü”

- “İnsanın kulağına en hoş gelen kelime kendi adıdır.” İsim ile hitap edin
- İkna söz konusu olduğunda en etkili kelimelerden biri “çünkü”dür. ... Çünkü;





# Tesekkürler.

U M B R E L L A D İ J İ T A L

