

SATIŞ TEKNİKLERİ (PZL302U) FİNAL

- Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken dikkate alınan kriterlerden biri değildir?
 - Yemeklerin temiz ve lezzetli olması
 - Müşteri hizmetleri için sabit bir uygulama olması**
 - Otel Odalarının ve çevresini temiz olması
 - Sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve niteliğinin olması
 - Otelin Sessiz ve sakin olması
- Bir konaklama işletmelerinde spa müşterisinin içecek zaten bir satış elemanının sattığı taze meyve suyuna aşağılayıcı bir biçimde üründe yabancı madde var diyerek haksız yere itirazda bulunması karşısında uygulanabilecek en uygun itiraz karşılama taktiği aşağıdakilerden hangisidir?
 - Doğrudan reddetme**
 - Telaifi etme
 - Katılma ve reddetme
 - itirazı soruya çevirme
 - Kapamayı deneme
- Aşağıdakilerden hangisi bir ürünün özelliklerinin ve bu özellikler ile bağlantılı yararlarının sözlü yazılı ve görsel yollarla anlatıldığı bir süreçtir?
 - Satış sunumu**
 - Satış teklifi
 - ikna etme
 - Satış hizmet
 - Promosyon
- Aşağıdakilerden hangisi müşteri adayının satın almaya hazır olduğunu gösteren sözel olmayan ipuçlarından biridir?
 - Satış elemanına yakın davranmaya başlaması
 - Başka bir insana danışarak onun fikrini alması
 - Sipariş verme ile ilgili formaliteleri kendiliğinden sormaya başlaması
 - Ürünü iki veya daha fazla kez eline alması ya da kullanması**
 - Sürekli olarak ürün veya hizmet hakkında olumlu sorular sorması
- Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri yönetiminin ortaya çıkmasında nedenlerinden biri değildir?
 - Yoğun rekabet ortamı ile birlikte alternatif markaların sayısının artması
 - Pazar Payına verilen önemin müşteri payından daha önemli hale gelmesi**
 - Küresel müşteri kavramının ortaya çıkması
 - Kitlesel ve geleneksel yöntemlerin etkinliğinin azalması
 - Mevcut yöntemlerle yeni müşteri kazanma maliyetinin yükselmesi
- Özellikle çok lüks veya teknolojik olarak karmaşık ürün veya hizmetlerde müşterinin karar vermesine yardımcı olmak için satış elemanı tüketicinin önce yavaş yavaş ürün veya hizmetin ayrıntılarını ve daha sonra da tamamını anlamasına sağlamaya çalışıyorsa kullandığı satış kapama tekniği aşağıdakilerden hangisidir?
 - Özetle kapama tekniği
 - Etki tepki tekniği
 - Teşvik edici lerle kapama tekniği
 - Önemsiz ayrıntılarla kapama tekniği**
 - Bilanço ile kapama tekniği

7. I. Bumerang
II. geçiştirme
III. itirazı soruya evirme
IV. doğrudan reddetme
Yukarıdakilerden hangileri Jobber ve Lancaster a göre müşteri itirazlarına karşılama yöntemleri arasında yer alır
- a. 1 ve 2
b. 2 ve 3
c. 3 ve 4
. 1 2 ve 4
d. 2 3 4
8. Farklı sunum tekniklerinin bir arada kullanıldığı teknik aşağıdakilerden hangisidir
- a. Problem zme tekniği
b. Derinlemesine satış tekniği
c. AIDA tekniği
. ihtiyaç belirleme tekniği
d. Uyarıcı tepki tekniği
9. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde satış elemanlarının doğrudan satış ile ilgili olan sorumluluklarından biridir?
- a. Satış kapama
b. Müşteri sorunlarını çözme
c. Sipariş alma
. Müşterilere satış sunumları yapma
d. Yeni müşteriler bulma
10. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir müşteri hizmeti gerçekleştirebilmek için gerekli olan yönetsel unsurlardan biri değildir
- a. Müşteri yeterlilik sistemi
b. Müşteri veri ve kayıtları
c. Müşteriye Etkin ele alma
. Hizmet kalitesi yönetimi
d. rn ve hizmet geliştirme
11. Aşağıdakilerden hangisi satış sürecinin ürün ve hizmetlerin teslimi sunumu ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi aşamasında gerçekleştirilen eylemlerden biri değildir
- a. Bakım ve Onarım hizmetleri
b. Ürünün kurulumu
c. Müşteri takibi
. rn teslimi
d. Satışın kapatılması
12. I. Ana iř faaliyetinde yoğunlaşma işteği
II. artan rekabetin müşterinin seçim olanaklarının artırması
III. müşterinin gerçek ve algılanan değeri ödeme işteği
IV. pazarlama maliyetlerinin artması
Yukarıdakilerden hangileri müşteri hizmetlerinin giderek daha önemli hale gelmesinde etkili olan faktörlerdendir
- a. 1 ve 2
b. 1 ve 4
c. 1 2 ve 3
. 2 3 ve 4
d. 1 2 3 ve 4
13. Aşağıdakilerden hangisi bir satış elemanının müşterinin bireysel ihtiyaçlarını problemlerini ve düşüncelerini analiz ederek hazırladı satış sunum türüdür
- a. Uyarlanabilir satış sunumu
b. Geleneksel satış sunumu
c. Konserve satış sunumu
. ihtiyaç vurgulayan satış sunumu

d. Nitelikli satış sunumu

14. I. sunumun yanlış anlaşılması

II. eski alışkanlıklardan vazgeçememe

III. ben ne imajına karşı tehdit algılama

IV. karar vermekten hoşlanmama

Yukarıdakilerden hangileri müşteri itirazlarının psikolojik nedenleri arasında yer alır

- a. 1 ve 2
- b. 3 ve 4
- c. 1 2 ve 3
- ç. 1 3 ve 4
- d. 2 3 ve 4

15. Aşağıdakilerden hangisi hizmet imajının belirlenmesinde hizmet standartlarının taşıması gereken özellikler arasında yer almaz

- a. izlenebilir
- b. Açık
- c. Detaylı
- ç. Özlü
- d. Gerçekçi

16. Aşağıdakilerden hangisi fiyata yönelik itirazların üstesinden gelmek için uygulanabilecek taktiklerden biri değildir

- a. Fiyatınızı yüksek olmasını nitelik olarak kullanın
- b. Sunduğunuz ek hizmetlere dikkat çekin
- c. Fiyat karşılaştırmalarını yanıtlamaya hazırlıklı olun
- ç. Önemsiz fiyat farklarına karşılık uzun vadede sağlanacak yararı vurgulayın
- d. Fiyat için müşteriden özür dileyin

17. Satış elemanının müşterinin satın alma yönünde olumlu bir karar vermesini sağlamak amacı ile müşteri adayına sorular yönetmesi veya girişimlerde bulunması..... olarak tanımlanır
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar

- a. Tanışma aşaması
- b. Satış sunumu
- c. Satış kapama
- ç. İletişime geçme aşaması
- d. Görüşme aşaması

18. bir konaklama işletmesinde müşterinin temel işlerin doğru yapılacağına inanmak istemesi hizmet kalitesinin aşağıdaki boyutlarından hangisi kapsamında yer alır

- a. Güvenirlilik
- b. Kişiselleştirilmiş hizmet yanıtlaması
- c. Dayarlılık
- ç. Yeterlilik
- d. Yanıtlayıcılık

19. müşterinin itirazında samimi olmayıp satış elemanına oyalamaya çalışmak ya da Ondan kurtulmak istediği bahaneler olarak da adlandırılan itiraz türü aşağıdakilerden hangisidir

- a. Gizli itirazlar
- b. Gerçek itirazlar
- c. Gerçek olmayan itirazlar
- ç. Satış elemanına yönelik itirazlar
- d. işletmeye yönelik itirazlar

20. Satış sunum türleri ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur

- a. Satış sunum türleri genel olarak üçe ayrılır
- b. Yapılandırılmış satış sunumu satış sunumunun etkinliğini artırmak için geliştirilmiştir
- c. Yeni işe başlayan bir elemanın uyarlanabilir satış sunumu yapması daha kolaydır
- ç. Uyarlanabilir satış sunumu aynı hizmeti farklı müşterilere sunmaktır

- d. Yapılandırılmış sade sunumları satış elemanlarının en çok tercih ettiği türdür
21. AIDA tekniği ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır
- a. Mekanik ürünlerin satışında yararlanabilecek bir tekniktir
- b. Tekniğin ilk adımı ürün özellikleri ve yararları konusunda ilgi uyandırmaktadır
- c. Satış elemanı müşterinin bir durumdan diğerine geçtiğini ayırt edemeyebilir
- ç. Müşterinin satın alma kararı vermesinde 4 zihinsel durumun peş peşe oluşması varsayımına dayanır
- d. Bu teknikte satış elemanının müşterinin ihtiyaçları konusunda ön bilgi sahibi olması gerekir
22. Aşağıdakilerden hangisi müşterinin bir ürünü satın aldığı anda tatmin edilen bir ihtiyacını tanımlamaktadır
- a. Ürün özelliği
- b. Ürün kanıtı
- c. Ürün kalitesi
- ç. Ürün faydası
- d. Ürün yapısı
23. Aşağıdakilerden hangisi satış elemanının satış sunumu ve kaplama esnasında yapmaması gereken davranışlar arasında yer almaz
- a. Yanlış veya gereksiz müşteri adayları ile uğraşmak
- b. Müşteri adayının ne istediğini tahmin etmek
- c. Satış için hedef ve aday belirlememek
- ç. Müşteri itirazlarına hemen cevap vermek
- d. Müşteri adayından daha az konuşmak
24. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde satış elemanlarının satış ile ilgisi olmayan sorumluluklarından biridir
- a. Müşteriye fiyat verme
- b. İşletmenin yeni ürünleri konusunda kendini yetiştirme
- c. Rapor hazırlama
- ç. Müşteri sorunlarını çözme
- d. Yeni müşteri bulma
25. Müşterinin satın alma kararını vererek ödeme yaptığı satış süreci aşaması aşağıdakilerden hangisidir
- a. Potansiyel müşteri tespit edilmesi
- b. Müşteri ilişkisinin başlatılması
- c. Müşterilerin araştırılması
- ç. Satışın gerçekleştirilmesi
- d. Müşteri itirazlarının karşılanması
26. Aşağıdakilerden hangisi kişisel satış sunum karmasının unsurlarından biri olan is patlamaları sağlayan unsurlardan biri değildir
- a. Ses ve video belgeleri
- b. Teşekkür mektubu
- c. Garanti belgesi
- ç. Başarı belgesi
- d. Resmi kurum onay belgesi
27. Satış elemanları gerçek bir itirazla karşılaştıklarında aşağıdaki davranışlardan hangisini göstermelidir
- a. İtirazın önemsiz olduğunu müşteriye açıklamalı
- b. Müşteriyi oyalamaya çalışmalı
- c. İtirazı kabul edip müşterilerin kaygılarını nasıl gidecekleri konusuna yoğunlaşmalı
- ç. İtirazı ciddiye almamalı
- d. İtirazı reddetmeli
- cevap C
28. satış elemanının satışı kapama noktasında müşteri adayına kararını açıklamasından yönelik sorular yönlendirmesinin temel amacı aşağıdakilerden hangisidir
- a. Aday da güven duygusu yaratmak
- b. Ada'yı ürün veya hizmeti O da koyabilmek
- c. Ada'yı öneme yapmaya yönlendirmek

ç. Adayın nihai siparişini almak

d. Adayın Bir karara varıp varmadı ını tespit etmek

29. Satış elemanı müşteri ile iletişim sürecinde..... konumunda yer almaktadır

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar

a. Hem alıcı hem de kaynak

b. Dinleyici

c. Kod açıcı

ç. Aktif iletici

d. Mesaj gönderen

30. Yeni müşteri bulmanın mevcut müşteriye elde tutmaktan daha maliyetli olduğunun anlaşılması ile aşağıdakilerden hangisinin önemi artmıştır

a. Ürün çeşitliliğinin

b. İlişkisel pazarlamanın

c. Ürün kalitesinin

ç. Rekabetin

d. Müşteri ihtiyaçlarını

31. İşletmenin tümüne müşteri kavramını yerleştiren müşteri odaklı olma kültürünü benimseten strateji aşağıdakilerden hangisidir

a. Müşteriye elde tutma

b. Satış yönetimi

c. Yarlanmış satış

ç. Müşteri ilişkileri yönetimi

d. Müşteri hizmeti

32. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde satışlardan alt düzeyde sorumlu olan pozisyonlardan biri değildir

a. Tamir bakım elemanları

b. Kat görevlileri

c. Asansör sorumlusu

ç. Mutfak personel

d. Ön büro müdürü

33. I. Müşteri itirazlarına verilen yanıtlar Net ve kısa olmalıdır

II. satış elemanları müşteri itirazları karşısında sakinlik lerini korumalıdır

III. itiraz tam olarak karşılayan ama dışında aldatıcı yanıtlar vermelidir

IV. müşteri itirazlarında dikkatli olmak gerekmektedir

yukarı başarılı olma yollarındandır

a. 1 ve 2

b. 1 ve 3

c. 2 ve 4

ç. 1 2 ve 3

d. 12 ve 4

34. Aşağıdakilerden hangisi bütçesi kısıtlı olan müşterilerin fiyata yönelik itirazları karşılama da iyi bir seçenek oluşturur

a. itirazı görmezden gelme

b. itirazı reddetme

c. itirazı kabul edip hemen yeni fiyat açıklama

ç. Ürünün rakiplerden Üstün yönlerini açıklama

d. Müşteriye uygun ödeme planı sunma

35. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde satış elemanlarının satışla ilgisi olmayan sorumluluklarından biridir

a. işletmenin yeni ürünleri konusunda kendini yetiştirme

b. Rapor hazırlama

c. Müşteriye fiyat verme

ç. Müşteri sorunlarını çözme

d. Yeni müşteri bulma

36. I. Erteleme

II. kaçış

III. dolaylı inkar

IV. itirazı öngörme

yukarıdakilerden hangileri Futrell e göre müşteri itirazlarını karşılama yöntemleri arasında yer alır

- a. 1 ve 2
- b. 3 ve 4
- c. 1 2 ve 3
- ç. 1 3 ve 4
- d. 2 3 ve 4

37. Aşağıdakilerden hangisi satış elemanının müşteri adayına ürünü kullandıktan sonra memnun olmazsa ürünü iade edebileceğini ve parasını geri alabileceğini söyleyerek satın alma kararı vermesinde Yardımcı olmayı amaçlayan satış kapama tekniğidir

- a. Özetle kapama tekniği
- b. Risk yok tekniği
- c. Bir 123 tekniği
- ç. Teşvik edici lerle kapama tekniği
- d. Önemsiz ayrıntılarla kapama tekniği

38. Aşağıdakilerden hangisi Gerson a göre işletmelerin müşteri kayıplarının en önemli nedeni olarak görülmektedir

- a. Müşterilerin rakiplere yönetmeleri
- b. Müşterilerin kendilerine sergilenen tavra sinirlenmeleri
- c. Müşterilerin başka yere taşınmış olmaları
- ç. Müşterilerin ürün ve hizmetten memnun kalmamaları
- d. Müşterilerin başka alternatifler aramaları

39. Müşteri ve itirazı ile ilgili olarak yeterli bilgiyi toplayan satış elemanı Bu aşamada itirazlara yanıt vermelidir. Müşteriyi ikna edebilmek için dikkatli bir şekilde düşündükten sonra Müşteriyi ikna edebilecek uygun ve mantıklı yanıtların bulunması önemlidir

Yukarıda açıklaması verilen müşteri itirazlarının karşılanma süreci aşaması aşağıdakilerden hangisidir

- a. Dinleme
- b. Soru sorma
- c. Açıklama
- ç. Bilgi edinme
- d. Gözden geçirme

40. Amacı diğer bir alternatif olan Hayır seçeneğinin önüne geçmek olan ve hangisi yaklaşımı olarak da bilinen satış kapama tekniği aşağıdakilerden hangisidir

- a. Acil kapama tekniği
- b. Doğrudan kapama tekniği
- c. Varsayımsal kapama tekniği
- ç. Danışmanla kapama tekniği
- d. Alternatifli kapama tekniği

41.Çeşitli kurumların düzenlediği ulusal ve uluslararası kongrelerden sergilere yönetici toplantılarından seminerlere ve çalıştayları uzanan kapsamı oldukça geniş bir pazar bölümüdür Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar

- a. Küresel pazar
- b. Şirket pazarı
- c. Kurum pazarı
- ç. Kış pazar
- d. Sektörel pazar

42. Aşağıdakilerden hangisi Hizmet kalitesinin boyutlarından biri olan güvencenin özelliklerinden biri değildir

- a. Müşteriyi anlama
- b. Müşteri ile etkili iletişim kurma
- c. Müşteriye saygı

- ç. Nezaket
d. Hizmet sağlama yeteneği
43. Aşağıdakilerden hangisi şirket pazarında şirketlerin düzenledikleri toplantılar kapsamında yer almaz
- a. Yeni Ürün tanıtımı için yapılan toplantılar
b. Eğitim toplantıları
c. Satış toplantıları
ç. Uluslararası kongreler
d. Yöneticilere yönelik bilgilendirme toplantıları
44. Bir satış elemanının satış sunumu yaparken ürün ve hizmetin fiyatı ile değeri arasındaki ilişkiyi açıkladığı aşama aşağıdakilerden hangisidir
- a. Müşteri ile iletişim tarzının belirlenmesi
b. Teklifin açıklanması
c. Pazarlama planının uygulanması
ç. Ürünün her şeyi ile açıklanması
d. Pazarlama planının açıklanması
45. Aşağıdakilerden hangisi müşteri hizmetlerinde başarı sağlamak için yapıcı eleştiri yorum ve önerilere imkan sunan bir yöntem sunulmasını ifade eden koşul ya da kuraldır
- a. ihtiyaçları tanımlama
b. Düzenli geri bildirim alma
c. Beklenenden fazlasını verme
ç. Özür dilemeyi bilme
d. iyi bir dinleyici olma
46. Aşağıdakilerden hangisi satış elemanının müşteriye daha ikna edici yanıtlar vermesini ve müşterinin güvenini kazanarak satış başarı ile kapatmasını sağlayacaktır
- a. itirazı önceden öngörerek hazırlıklı olması
b. Satış elemanının müşteri ile empati yapması
c. Müşterinin ürünü beğenmesi
ç. Müşterinin sempatik olması
d. Müşterinin sinama aktif katılması
47. Bir konaklama işletmesinde müşteri ile temas kurulması için yapılan hazırlıklar ve temasın kurulması aşağıdaki faaliyetlerden hangisinin başlangıcını oluşturur
- a. Halkla ilişkiler faaliyeti
b. Satış faaliyeti
c. Tutundurma faaliyeti
ç. Reklam faaliyeti
d. Pazarlama faaliyeti
48. Satış sunumunun hangi aşamasında nihai kullanıcılara ürünün nasıl kullanılacağı ve faydaları anlatılır
- a. Ürünün her şeyi ile açıklanması
b. Teklifin açıklanması
c. Değerlendirme yapılması
ç. Ürünün faydalarının anlatılması
d. Pazarlama planının uygulanması
49. Aşağıdakilerden hangisi satış kapama da satış elemanından kaynaklanan tereddüt veya çekince lerden biri değildir
- a. Satış konusunda bilgi ve beceri eksikliği
b. Satmaya çalıştığı ürünün değerini inanmaması
c. iyi hazırlanmamış satış sonrası olması
ç. Olumsuz yanıt alma ve geri çevrilme korkusu
d. Kapama girişimini yanlış zamanlama
50. Aşağıdakilerden hangisi satış ortamında karşılaşılabilecek iletişim engellerinden biri değildir

- a. Aktif dinlememe
- b. Satış baskısı
- c. Aşırı düzeyde Bilgi verme
- ç. Müşterinin ihtiyacını ortaya çıkaramama
- d. Çok soru sorma

51. I.Çapraz satışlar önerme

II. müşteriye elde tutmak için çaba gösterme

III. satış teklifini hazırlama ve sunma

IV. müşteriye odaları ve diğer Tesisleri gösterme

yukarıdakilerden hangileri konaklama işletmelerinde satış sunumunun adımları arasında yer alır

- a. 1 ve 2
- b. 1 ve 4
- c. 2 ve 4
- ç. 1 3 ve 4
- d. 1 2 3 ve 4

52. Aşağıdakilerden hangisi upselling in tanımıdır

- a. Bir işletmede ki en fazla müşteri ihtiyacı karşılayan mal ya da hizmetin satılması çabalarıdır
- b. Bir işletmedeki En kaliteli mal ya da hizmetin satılması çabalarıdır
- c. Bir işletmede ki en düşük fiyatlı mal ya da hizmetin satılması çabalarıdır
- ç. Bir işletmede ki en yüksek fiyatlı mal ya da hizmetin satılması çabalarıdır
- d. Bir işletmede en yüksek miktarda mal ya da hizmetin satılması çabalarıdır

53. Aşağıdakilerden hangisi yüksek kaliteli Hizmetin kişisel boyutunda yer alan standartlardan biri değildir

- a. Rehberlik
- b. Özenli olmak
- c. incelik
- ç. Görünüş
- d. Sezinleme

54. Çapraz satışların amacı aşağıdakilerden hangisidir

- a. Müşterinin satın aldığı mal ya da hizmeti yakınlarına tavsiye etmesini sağlamak
- b. Müşterinin benzer mal ya da hizmetleri başka işletmelerden satın almasına engel olmak
- c. Müşterinin katlanmak istediği maliyeti en üst düzeye çıkarmak
- ç. Müşterinin ihtiyaç duymadığı mal ya da hizmeti de pazarlaya bilmek
- d. Müşterinin işletmeden satın aldığı mal ve hizmetlerin sayısını artırmak

55. İşletme için en karlı olan müşterilerin belirlenmesini ifade eden CRM süreci aşaması aşağıdakilerden hangisidir

- a. Müşteri koruma
- b. Müşteri yaratma
- c. Müşteri seçimi
- ç. Müşteri kazanma
- d. Müşteri derinleştirme

56. I.Satış elemanlarından kaynaklanan tereddütler

II. satış sunusunun yetersiz olması

III. ekonomik durum uygunluğu

IV. tanıtımı yapılan ortamın olumsuz koşulları

yukarıdakilerden hangileri satış kapama da yaşanan en temel sorunlar arasında yer alır

- a. Yalnız 1
- b. yalnız 4
- c. 1 ve 2
- ç. 1 ve 3
- d. 1 2 ve 4

57. Aşağıdakilerden hangisi öğrenilebilen ve öğretilebilen becerilere dayalı olan müşteri hizmeti boyutudur

- a. Standart unsurlar

b. Somut unsurlar

- c. Ölçümlenemeyen unsurlar
- ç. Somut olmayan unsurlar
- d. Genel unsurlar

58. Aşağıdakilerden hangisi müşteriler tarafından uygulanan pazarlık taktik verilen biri değildir

- a. **Evet ama taktiği**
- b. gürültücü ve ağzı bozuk müşteri taktiği
- c. Eğer ? taktiği
- ç. bilgi vermeme taktiği
- d. süper sözleşme tuzağı taktiği

59. Yeni işe başlayan satış elemanlarının eğitiminde ve basit kararlar gerektiren düşük değerli ürünlerin satışında kullanılan satış sunum tekniği aşağıdakilerden hangisidir

- a. AIDA tekniği
- b. problem çözme tekniği
- c. çapraz satış tekniği
- ç. derinlemesine satış tekniği
- d. **uyarıcı tepki tekniği**

@Marwels_DareDewil & SINAV BİLİM KURULU