

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

Cevap: Uyarıcı tepki tekniği

2. Çalışanların bilgi ve nezaketi ile müşteriler nezdinde güven yaratılması hangi hizmet kalitesi boyutudur?

Cevap: Güvence

3. farklı sunum tekniklerinin bir arada kullanıldığı teknik aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: AIDA tekniği

4. Aşağıdakilerden hangisi kişisel satış sunum karmasının unsurlarından biri olan ispatlamaları sağlayan unsurlardan biri değildir?

Cevap: SES VE VİDEO BELGELERİ

5. Aşağıdakilerden hangisi satışçılık meseleğinin ayırt edici özellikleri arasında yer almaz?

Cevap: Seyahat ve ulaşım masraflarını kendi imkanlarıyla sağlarlar

6. Satışla ilgili istekleri karşılayan ve tekrarlayan satışlardan sorumlu satış elemanlarına ne ad verilir?

Cevap: Sipariş Alıcı

7. Aşağıdakilerden hangisi satış elemanlarının satış sırasında kullanılabilecek sunum teknikleri arasında yer almaz?

Cevap: Uyarlanabilir satış tekniği

8. Aşağıdakilerden hangisi kişisel satış sunum karmasının unsurlarından biiri olan ikna edici iletişim kurmayı sağlayan unsurlarından biri değildir?

Cevap: Karşılaştırmalar yapma

9. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinlemenin ilkelerinden biri değildir?

Cevap: Satış elemanına itirazda bulunmak

10. Şirketlerin çeşitli amaçlarla düzenlediği toplantıları kapsayan pazar bölümüne ne ad verilir?

Cevap: Şirket pazarı

11. Bir konaklama işletmesinde müşterilerin temel işlerin doğru yapılacağına inanmak istemesi hizmet kalitesinin aşağıdaki boyutlarından hangisi kapsamında yer alır?

Cevap: Yeterlilik

12. Müşteriler bir ürün yada hizmet satın alırken aşağıdakilerden hangisini satın almaz?

Cevap: Marka adı

13. Aşağıdakilerden hangisi satış sürecinin ürün ve hizmetlerin teslimi sunumu ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi aşamasında gerçekleştirilen eylemlerden biri değildir?

Cevap: Ürünün kurulumu

14. ---- çeşitli kurumların düzenlediği ulusal ve uluslararası kongrelerden sergilere yönetici toplantılarından seminere ve çalıştaylara uzanan kapsamı oldukça geniş bir pazar bölümüdür

Yukardaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

Cevap: Kurum pazarı

15. Bir ürünün özelliklerinin ve bu özelliklerle bağlantılı yararlarının sözlü yazılı ve görsel yollarla anlatıldığı sürece ne ad verilir?

Cevap: Satış sunumu

16. Otelin ön büro personelinin suit odalar arasında tercih yapan müşteriyle anlaşmaya varması hangi sorumluluktur?

Cevap: Müşteri ile anlaşmaya varma

17. Bir müşterinin satış elemanından ihtiyacını keşfetmesi ve buna göre satış sunumunu kişiselleştirmesinin beklendiği satışta etkili iletişimin önündeki engel aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Dağınık bir satış sunumu yapılması

18. Satın alma potansiyeline sahip olan müşteriler belirlendikten sonra müşterilerle ilgili detaylı bilgilerin elde edilmesi için araştırmanın derinleştirildiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Yaklaşım öncesi aşaması

19. Aşağıdakilerden hangisi yüksek kaliteli hizmetin kişisel boyutunda yer alan standartlardan biri değildir?

Cevap: Esneklik

20. Müşteri kaygılarının giderildiği müşteri itiraz karşılama süreci aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Dinleme

21. Bir konaklama işletmesinde SPA müşterisinin içecek satan 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?

Cevap: Telafi etme

22. Aşağıdakilerden hangisi satış yönetiminin ana unsurları arasında yer almaz?

Cevap: Satış teknikleri

23. Aşağıdakilerden hangisi smith'e göre fiyata yönelik itirazların üstesinden gelmek için uygulanabilecek taktiklerden biri değildir?

Cevap: Fiyatı hemen açıklayın

24. Bir satış elemanının müşteriye daha ikna edici yanıtlar vermesinin ve müşterinin güveninin kazanmasını sağlayacak itiraz karşılama tekniği aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: İtirazı öngörme

25. Ürün veya hizmetle ilgili küçük ayrıntılardan hareketle müşterinin ürün veya hizmeti tam olarak anlamasına yardımcı olarak satışın kapanmasını sağlayan satış kapama tekniği aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Önemsiz ayrıntılarla kapama tekniği

26. İşletme çalışanlarının hizmeti sağlama konusunda hazır ve istekli oluşunu ve hizmetin zamanında olmasını içeren kaliteli müşteri hizmeti boyutu aşağıdakilerden hangisidir

Cevap: Karşılıklı verebilmek

27. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin satış yapabilecekleri potansiyel müşterilerin belirlenmesindeki müşteri bulma yöntemlerinden biri değildir

Cevap: Sonlu müşteri referans zinciri

28. Aşağıdakilerden hangisi satış kapamada yaşanan temel sorunların kaynaklarından biri değildir?

Cevap:

29. Müşterinin duygularını düşüncelerini beklentilerini keşfetmek için sorulan sorular aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Değerlendirme soruları

30-Aşağıdakilerden hangisi Smith e göre fiyata yönelik itirazların üstesinden gelmek için uygulanabilecek taktiklerden biri değildir

Cevap fiyatı hemen açıklayın

31-Bir ürünün özelliklerinin ve bu özelliklerle bağlantılı yararlarının sözlü yazılı ve görsel yollarla anlatıldığı sürece ne ad verilir

Cevap satış sunumu

32-Aşağıdakilerden hangisi satış elemanı ile müşteri arasındaki iletişim sürecinin unsurlarından biri değildir

Cevap üretim

33-Aşağıdakilerden hangisi satış yönetiminin ana unsurları arasında yer almaz

Cevap müşteri ilişkileri yönetimi

34-Potansiyel müşterilerin doğrudan kapısının çalınması yöntemi hangi müşteri bulma yöntemidir

Cevap soğuk tarama

35-Aşağıdakilerden hangisi satışçılık mesleğinin ayırt edici özellikleri arasında yer almaz

Cevap seyahat ve ulaşım masraflarını kendi imkanlarıyla sağlarlar

36-Yeni işe başlayan satış elemanlarının eğitiminde ve basit kararlar gerektiren düşük değerli ürünlerin satışta kullanılan satış sunum tekniği aşağıdakilerden hangisidir

Cevap uyarıcı tepki tekniği

37-Aşağıdakilerden hangisi müşteri hizmetlerinde kaliteyi olumsuz etkileyen faktörler arasında yer almaz

Cevap işlemlerde esneklik

38-Aşağıdakilerden hangisi müşteriler tarafından uygulanan pazarlık taktiklerinden biri değildir

Cevap en yüksek fiyatınız nedir takti

39-Müşteri kaygılarının giderildiği müşteri itiraz karşılama süreci aşağıdakilerden hangisidir

Cevap değerlendirme Soruları

40-Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin satış yapabilecekleri potansiyel müşterilerin belirlenmesindeki müşteri bulma yöntemlerinden biri değildir

Cevap sonlu müşteri referans zinciri

41-Aşağıdakilerden hangisi öğrenilebilen ve öğretebilen becerilere dayalı olan müşteri hizmeti boyutudur

Cevap somut unsurlar

42-Aşağıdakilerden hangisi organizasyon deneyimi olmayan bir gruba satış yapacak bir satış elemanının onun öncesi belirlenmesi gereken konular arasında yer almaz

Cevap organizasyonun imajı

43-Aşağıdakilerden hangisi kişisel satış sunum karmasının unsurlarından biri olan ikna edici iletişim kurmayı sağlayan unsurlardan biri değildir

Cevap Karşılaştırmalar yapma

44-Müşterilerin yüksek kaliteli ve itibarlı yerlerden tanınmış ve benî de markaları satın almak isteyebileceği fayda türü aşağıdakilerden hangisidir

Cevap sembolik fayda

45-Aşağıdakilerden hangisi müşterinin bir ürünü satın aldığında tatmin edebilen bir ihtiyacını tanımlamaktadır

Cevap ürün faydası

46-Aşağıdakilerden hangisi satış elemanının müşteri adına ürünü kullandıktan sonra memnun olmazsa ürünü iade edebileceğini ve parasını geri alabileceğini söyleyerek satın alma karar vermesine yardımcı olmayı amaçlayan satış kapama tekniğidir

Cevap risk yok tekniği

47-Farklı sunum tekniklerinin bir arada kullanıldığı teknik aşağıdakilerden hangisidir

Cevap AIDA tekniği

48-Müşterinin itirazında samimi olmayıp satış elemanı oyalamaya çalışma ya da ondan kurtulmak istediğini bahaneler olarak adlandırılan itiraz türü aşağıdakilerden hangisidir

Cevap gerçek olmayan itirazlar

49-Satın alma potansiyeline sahip olan müşteriler belirledikten sonra müşterilerle ilgili detaylı bilgilerin elde edilmesi için araştırmanın derinleştirildiği aşama aşağıdakilerden hangisidir

Cevap yaklaşım öncesi aşama

50-Fiyat kalite ve zaman konularına vurgu yapılan satış kapama tekniği aşağıdakilerden hangisidir

Cevap 123 tekniği

51-Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmeleri nde satışlardan alt düzeyde sorumlu olan pozisyonlardan biri değildir



Cevap ön büro müdürü

52-Bir konaklama işletmesi nde müşterilerin temel işlerin doğru yapılacağına inanmak istemesi hizmet kalitesinin aşağıdaki boyutlardan hangisi kapsamında yer alır

Cevap yeterlilik

53-Satış sunumun hangi aşamasında nihai kullanıcılara ürünün nasıl kullanacağı ve faydaları anlatılır

Cevap pazarlama planının uygulanması

54-İşletmenin mal YaDa hizmetlerini bireysel müşterilerin gereksinimine uydurarak satış hizmeti sunan kişi aşağıdakilerden hangisidir

Cevap satış elemanı

55-İşletme çalışanlarının hizmetini sağlama konusunda hazır ve istekli oluşunu ve hizmet zamanında olmasını içeren kaliteli müşteri hizmeti boyutu aşağıdakilerden hangisidir

Cevap karşılık verebilmek

56-Aşağıdakilerden hangisi şirket pazarında şirketlerin düzenledikleri toplantılar kapsamında yer almaz

Cevap Uluslar arası kongreler

57-Aşağıdakilerden hangisi satış sürecinin ürün ve hizmetlerin teslimi sunumu ve müşteri ilişkilerinin gerçekleştirilmesi aşamasında gerçekleştirilen eylemlerden biri değildir

Cevap satışın kapatılması

58-Bir müşterinin satış elemanından ihtiyacını keşfetmesi ve buna göre satış sunumunu kişileştirilmişinden eklediği satışta etkili iletişimin önündeki engel aşağıdakilerden hangisidir

Cevap dağınık bir satış sunumu yapılması

59-. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinlemenin ilkelerinden biri değildir?

Cevap: Satış elemanına itirazda bulunmak

60-. Dinleyicinin dikkatini yalnızca kelimelerle vermekle kalmadığı konuşmacının duygularını ve düşüncelerini de anlamaya çaba gösterip biçimde geribildirme bulunma fırsatı tanıdığı dinleme biçimi aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Değerlendirici dinleme

61-. Çalışanların bilgi ve nezaketi ile müşteriler nezdinde güven yaratması hangi hizmet kalitesi boyutudur?

Cevap: Güvence

62-. Satışla ilgili istekleri karşılayan ve tekrarlayan satışlardan sorumlu satış elemanlarına ne ad verilir?

Cevap: Sipariş yaratıcı

63-. Müşteriler bir ürün yada hizmet satın alırken aşağıdakilerden hangisini satın almaz?

Cevap: Marka adı

64-. Ürün veya hizmetle ilgili küçük ayrıntılardan hareketle müşterinin ürün veya hizmeti tam olarak anlamasına yardımcı olarak satışın kapanmasını sağlama tekniği aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: Önemsiz ayrıntılarla kapama tekniği

65-. bir satış elemanının müşteriye daha ikna edici yanıtlar vermesini ve müşterinin güveninin kazanmasını sağlayacak itiraz karşılama tekniği aşağıdakilerden hangisidir?

Cevap: İtirazı öngörme

66-. Aşağıdakilerden hangisi müşteri hizmetlerinde başarı sağlamak için yapıcı eleştiri yorum ve önerilere imkan sunan bir yöntem sunulmasını ifade eden kuraldır?

Cevap: Beklenenden fazlasını verme

