

### SSTC Basic 2009

Başarıların self servis olduğu yaşam büfesinde sıraya geçmek için sertifikalı kurumsal öğrenme yolculuğu...  
Kurum kültürünü oluşturmada güçlü bir adım...  
Kurumsal akıl arşivini yaratma...  
Hergün ulaşılan gelişmeyi kanıtlayan dört video çekimi...  
Eğlenerek ve öykülerle öğrenme temelli...  
Öğrenilenleri pekiştirme kurumsal çalıştaylarına hazırlık...  
Kurumsal yardımcı eğitmenleri yetiştirmeye başlangıç (eğiticinin eğitimi)...

Sıraya girmeye çalışırken ne çok kitaplar okudum. Bazen aklım karıştı. Bazen doğrularım çatıştı. Her okuyuşumda o andaki güncel oluşumlarla ilişkilendirdim. Kimi zaman bütünleştirmekte zorlandım. Bazı yazarları tanıma olanağım oldu. **Neil Rackham**'la 2002 sonbaharında **Nordwijck**'te beraber olduktan sonra "**SPIN Selling**" in önemini anladım. Bu anlayış beni daha güçlü **SSTC** (Selling Skills Training Course= Satış Becerileri Eğitim Kursu) ci yaptı. Yolum döndü dolaştı, her seferinde **SSTC** de buluştu. Özel sektörde rehberim hep **SSTC** çerçevesi oldu (lütfen özgeçmişime bakar mısınız ?). Yirmi yılı yakın süredir, öğrenme yolcularımda hep biraz daha iyi öğrendim. Hergün öğrendim. Hergün adım adım geliştirdim. Böylece "**Kaizen**"i yaşadım. Size kısaca bu **SSTC**, "**Öğrenme yolculuğu**"nun "Basic Model"ini açıklayayım.

*Aslında bir Pazar (veya Pazartesi) akşam üzeri saat 18.00 de başlayan öğrenme yolculuğudur SSTC. Perşembe (veya Cuma) öğleden sonra saat 16.00 a kadar aralıksız sürer. Geceleri daha yoğundur. Ağırlığında video çekimleri ve konuşma halkası vardır. Hergün öğleden önce adım adım yoğunlaşan, öğrenilenleri pekiştiren, universal olgularla video çekimleri yapılır. Çekimler irdelenir. İnteraktifir. Yaşam becerileri odaklıdır. Asıl önemlisi de "**eğlenerek öğrenme**" ağırlıklıdır. Bir eğitmen ve kurumlarından seçilerek geliştirilen iki yardımcı eğitmenle ve en fazla 14 kişiyle çıkılır bu eğlenerek öğrenme yolculuğuna.*

*İlk gün (Pazartesi veya Salı) basit bir kalem satışıyla katılımcıların başlangıç düzeyi belirlenir ve öğrenme yolculuğu buna göre şekillendirilir. İşte SSTC nin ilk mesajı: **Ancak ölçülebilen değerler gelişir.** Günün devamında satın alma dürtüleri işlenir. Satış çağrısının hazırlanması günün en önemli konusudur (kimim ve nereye gitmek istiyorum ?). Özellik, avantaj ve fayda alıştırmaları yapılır.*

*İkinci gün her katılımcının ayrı ayrı alıcı ve satıcı rolleri vardır. SSTC nin öğrenme yolculuğunda tribünde kimse oturmaz; herkes sahadadır. Müşteriyle görüşmede sunum becerileri sergilenir ve gözlenir. Soru sorma teknikleri ve görsel kullanmanın inceliklerine değinilir. Bu konularla ilgili uygulamalar yapılır.*

*Üçüncü günde de alıcı-satıcı rolleri içinde video çekimlerine devam edilir. Yaklaşım teknikleri ve müşteri responslarının ele alınmasına yoğunlaşılır. Satın alma sinyalleri açıklanır. Sipariş sorma teknikleri anlatılır. Tüm konular gerçek olgu tartışmalarıyla pekiştirilir.*

*Üçüncü gün (Çarşamba veya Perşembe) akşamı çok yoğun geçer. Gala yemeğiyle ve katılımcıların kurumlarından katılan üst yöneticilerle moraller yükselir. Grubun paylaşımlarıyla beceriler daha fazla güç kazanır. Grup son güne hazırlanmaktadır. Katılımcıların gerçek çalışmasına geçilmektedir. Dördüncü günün konusunu katılımcılar kendileri seçerler. Tüm öğrendiklerini sergileyeceklerdir. Seçtikleri konu, çalışmakta oldukları görevde ve müşteri ilişkilerinde önümüzdeki günlerdeki gerçek bir taahhüdü oluşturacaktır. Bunun için eğitmeni de hazırlayacaklardır. O gece eğitmen de onlarla*



birlikte aktif öğrenme içindedir. Bu gecenin sonunda SSTC nin ikinci temel mesajı yaşama aktarılacaktır: **Bilmek yapabilmektir.**

Dördüncü gün görüldüğünden uzun geçecektir. Seçilmiş satış çağrısından sonra, her katılımcı kendine ait iki kaydı eğitmenle birlikte izleyecektir. Gelişmeyi kendisi değerlendirecektir. Sonraki günler için kendine bir “**strateji tuvali**” hazırlayacaktır. Bu tuvalde, yaşam büfesinde self servis olan başarılarını artırabilmek için, girdiği sırada kalabilmek için neleri azaltacağını, neleri çoğaltacağını, neleri yok edeceğini ve neleri yeniden yaratacağını belirleyecektir. Böylece Perşembe (veya Cuma) günü saat 16.00 a ulaşıldığında zamanın nasıl geçtiğini kimse anlamayacaktır. Herkes çok mutludur. Herkes eğlenmiştir; eğlenerek öğrenmiştir. Herkes yaşam büfesi önünde girdikleri bu sırada kalmaya çok heveslidir. Önemli olan bu heves ve heyecanları günlük iş yaşamıyla bütünleştirerek sürdürebilmektir.

SSTC öğrenme yolculuklarında buluşmak umuduyla.

Doç.Dr.Mustafa Copcu (SSTC Uzmanı)

