

## Satış Elemanları İle Müdürleri Arasındaki İlişkiler (\*)

“..Alıcı-Satıcı..” ilişkisinden farksızdır. Çoğu kez sinir yıpratıcı ve engelleyicidir. Motivasyonları, yaratıcılıkları ve Heyecanları bastırıcıdır. Motivasyonları azlatmasa da sıradandır. Kalıcı ve yaygın bir değişimle, bireysel ve kurumsal etkinlik artırılabilir.

Bunun için,

Öncelikle **“Her İki Tarafın da Katılımcı Olması”** gerekir. Hızla değişen pazar koşullarında eğitilmiş , karar alabilme yeteneği olan satış elemanları gerekmektedir. Kuşkusuz bunların da müdürlerinden beklentileri farklı olacaktır.

İkincisi, satış elemanları da, diğerleri gibi, **“Yeni Değerler Sistemi”** nde ısrarlı olmalarıdır. Onlar da daha çok sorumluluk ve kendi kendilerini yönetme isteğinde olurlar. Daha çok ödüllendirmeyi ve kişisel başarıdan daha çok duyumsamayı isterler. Duygu, Düşünce ve Davranışlarının önemsenmesini ve saygı görmeyi beklerler.

Müdürlerinin , bu gereksinimleri karşılayacak bir ortam hazırlamaları gerekir.

Bunun en tipik şekli, **“Yetki Vermek”** tir. Eğitimlerde hep sözü edilen yetki verme işi, çoğu kez gülünç olmaktadır. Şirket kültürlerinin çoğunda verilen yetki, **“Bir Yaptırım Biçimi”** dir. Bu nedenle satış elemanı bu yetkiyi, üst yönetimin istediklerinin yapılması yolu olarak algılar. Kısacası onlara göre, **“Yetkili olmak, denetim altına alınmanın ince bir biçimi”** dir (MC:Haksızlar mı ?).

Müdürlerine **“Yetki Nedir ?”** sorduğunuzda,

*“... Yetki, satış elemanlarını daha çalışkan, daha üretken, daha sorumlu yapar; daha etkili olabilmeleri için daha çok şey öğrenmelerine neden olur. Kendi sorunlarını çözebilir ve inisiyatif kullanabilirler...”* diye yanıtlarlar.

Bu tanımların tümünde ortak bir payda vardır : **“Müdürün Gündemini Temsil Etmek.”**

Aslında bugün yetki, satış elemanı ile müdür ilişkisinin değişiminde ve geleceğe hazırlanmada, bir **“Kapı Aralayıcısı”** dır.

Nevar ki **“Sinerjik Paradigma”** da Yetki, **“..Bireylerin yeteneklerini Kanıtlamaları Doğrultusunda, Onları Çalışmaya Yüreklendirecek Bir Ortamın Hazırlanmasıdır...”**

Bunun için bireyin mutluluğu ve birbirine bağımlı ilişkilerin doğası üzerinde durmak gerekir. Kendilerini sınırlandırma , inanışları giderilmelidir. Kilit konu, her iki tarafın da sorumlu olduğu **“Karşılıklı Bağımlılık”** düzeyine erişmektir ( MC:Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı’ na dön).

Satış elemanı yetki yanında sorumluluğu da tam üstlenirken; müdürleri de etkililiklerini artırmak için yeni beceriler edinmelidir. Bu becerilerle;

**\*Bireyin yeteneklerini ortaya çıkaracak,**

**\*Potansiyellerini harekete geçirecek**

**\*Kişisel etkilerini artıracak koşulları hazırlamalıdır.**

Bunun için futbol antrenörü değil ; **“Tenis Antrenörü”** olabilme becerisine ulaşmalıdırlar. Özetle: **“Yeni Koç Rollerinde Uzmanlaşmalıdırlar.”**

(\*): C.D.Zaiss&Dr. T.Gordon,1998.Sales Effectiveness Training ( Etkili Satış Eğitimi)