

**Milo Bozic**

**Başarılı bir  
satıcının  
açıklamaları**

**yaz**  
yayınları

# BAŞARILI BİR SATICININ AÇIKLAMALARI

Milo BOZIC

**yaz**  
yayınları  
2024

## BAŞARILI BİR SATICININ AÇIKLAMALARI

Yazar: Milo BOZIC

---

### © YAZ Yayınları

Bu kitabın her türlü (Türkçe) yayın hakkı Yaz Yayınları'na aittir, tüm hakları saklıdır. Kitabın tamamı ya da bir kısmı 5846 sayılı Kanun'un hükümlerine göre, kitabı yayınlayan firmanın önceden izni alınmaksızın elektronik, mekanik, fotokopi ya da herhangi bir kayıt sistemiyle çoğaltılamaz, yayınlanamaz, depolanamaz.

---

ISBN 978-625-6642-58-4

Mayıs 2024 – Afyonkarahisar

Dizgi/Mizanpaj: YAZ Yayınları

Dil Editörü: Doç. Dr. Şahin KARABULUT

Kapak Fotoğrafları: Vincent BOURRUT

YAZ Yayınları. Yayıncı Sertifika No: 73086

M.İhtisas OSB Mah. 4A Cad. No:3/3

İscehisar / AFYONKARAHİSAR

[www.yazyayinlari.com](http://www.yazyayinlari.com)

[yazyayinlari@gmail.com](mailto:yazyayinlari@gmail.com)

[info@yazyayinlari.com](mailto:info@yazyayinlari.com)

## YAZAR

1985'te Lozan'da doğan Milo Bozic, İsviçreli bir sigortacı ve satış eğitmenidir. Uzun yıllardır İsviçre pazarında lider konumda olan bir sigorta şirketinde seçkin bir satış elemanı olarak çalışmaktadır.

Milo Bozic, dünyanın en büyük varlık yönetimi bankası olan Union de Banques Suisses'de finansal analist olarak da çalışıyormuştur.

Milo Bozic, 2016 yılında İsviçre'deki Fribourg Üniversitesi'nden İşletme alanında yüksek lisans derecesini almıştır. Yazar; Fransızca, Sırpça, İngilizce ve Almanca bilmektedir ve İsviçre'de yaşamaktadır. Kendisine aşağıdaki adresten e-posta yoluyla ulaşabilirsiniz.

[contact@milobozic.ch](mailto:contact@milobozic.ch)

*"Bu kitapta yer alan bölümlerde kullanılan kaynakların, görüşlerin, bulguların, sonuçların, tablo, şekil, resim ve her türlü içeriğin sorumluluğu yazar veya yazarlarına ait olup ulusal ve uluslararası telif haklarına konu olabilecek mali ve hukuki sorumluluk da yazarlara aittir."*

## İÇİNDEKİLER

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Özet .....                                     | 1  |
| 2. Giriş.....                                     | 3  |
| 3. Koruma .....                                   | 7  |
| 4. Görüşmeden önce .....                          | 17 |
| 5. İhtiyaçların ve itirazların analizi .....      | 29 |
| 6. Satış teknikleri .....                         | 43 |
| 7. Belirlediğini fiyattan anlaşılmayı yapmak...55 |    |
| 8. Satış sonrası hizmet.....                      | 63 |
| 9. Profesyonel satıcı .....                       | 73 |
| 10. En son satış sırları.....                     | 85 |
| 11. Sonuç.....                                    | 95 |
| Kaynakça .....                                    | 97 |

*Sevgili çocuklarım Marko ve Stefan,  
kendi hayatlarınızın kaptanı olun.*

*Kendi hallerine  
bırakılmış çok  
sayıda satış  
elemanına...*

## ÖNSÖZ

*Başarılı bir satıcının açıklamaları, yüreği işinde olan bir satış uzmanının samimi ve sivri dilli anlatımıdır.*

Bu eser, herkesin ekonominin lokomotifi olan ve ticaretin ilkeleri olan alım ve satıma ilişkin unsurları samimi şekilde bulabileceği, dikkate değer bir ampirik yaklaşım ortaya koymaktadır.

Geçtiğimiz yüzyılda, tüketimcilik bize satın almanın kolay, çoğu zaman da zorlayıcı - paranız olsa da olmasa da - olduğunu ve satış yapmanın anlaşılması güç olduğunu öğretti.

Milo Bozic burada, 'satıcının' aşağılanan imajını dürüst ve saygılı bir temsile dönüştürüyor. Satış, asıl bir sanat haline getirilmesi için herkesin edinebileceği bir yöntem olarak sunuluyor.

Okuyucular satıcı kıyafetini giyiyor. Kendilerinin güçlü yanlarını ve hatalarını mesleki başarısının tek DNA'sı olarak kullanarak ilerlemenin bilimsel yollarını ve satış yöntemlerini zaman içinde geliştirmenin araçlarını keşfediyor.

Kitapta göreceğiniz üzere, satıcı ve alıcı arasındaki ince denge, ortak bir memnuniyet ve müşterinin ihtiyaçlarının ortak bir şekilde anlaşılması olarak tanımlanır.

Bu kitapta, satış tamamen paha biçilemez değerlerle ilgilidir.

*Michael Pelling,*

*Şubat 2020*

Michael Pelling spor, iş ve yönetim alanlarında tanınmış İsviçreli bir psikolog ve öğretim görevlisidir. Ayrıca 15 yılı aşkın bir süredir üst düzey sporcular için zihinsel eğitmenlik ve üst düzey şirket yöneticileri için koçluk yapmaktadır.

Daha fazla bilgi için: [www.mpsolutions.ch](http://www.mpsolutions.ch)

## TEŞEKKÜR

Yayıncılık konusunda zengin bir deneyime sahip olan Ivan Slatkine'e şu anda elinizde tuttuğunuz ilk kitabımın yayınlanmasına duyduğu güven ve bana kendisiyle çalışma fırsatı verdiği için teşekkür ederim.

Kız kardeşim Mila Bozic'e yerinde düzeltmeleri ve aydınlatıcı yorumları için en içten teşekkürlerimi sunarım. Amcam ve sanatçı Zivoslav Ivanovic'e, dünyanın en iyisi satış uzmanı olan Joe Girard tarafından yazılan Vendez Plus (Daha Fazla Sat) kitabını bana vererek satış tutkumu uyandırdığı için teşekkür ederim.

Son olarak, İsviçre'deki Fribourg Üniversitesi'nde (eski) ekonomi profesörü olan Sergio Rossi'ye dikkatli redaksiyonu ve paha biçilmez yorumları için saygı ve minnettarlığımı ifade etmek isterim. Bilgisini başkalarına aktarma konusundaki sarsılmaz arzusu bana ilham verdi ve cesaretlendirdi. Kendisine sonsuz minnettarım.



## ÖNSÖZ

Bu kitap büyük ölçüde sigortacı olarak yaptığım çalışmalara dayanmaktadır ve kendi kişisel düşüncelerimin ve çalışmalarımın bir sonucudur.

Yorumlarım bana aittir.

Metni basitleştirmek amacıyla hem erkeklerden hem de kadınlardan oluşan karma bir grubu belirtmek için genel olarak eril cinsiyet kullanılmıştır.

*Milo Bozic*

**"Sağlık, mutluluk ve başarıya giden asansör bozuldu.  
Her seferinde bir adım atarak merdivenlerden  
çıkmanız gerekecek.**

(Casemore ve Girard, 2003, s. 295)

## 1

## ÖZET

Başarılı bir satıcının açıklamaları, alışılmadık bir satış kitabıdır. Dünyanın en büyük sigorta şirketinde çalışan deneyimli bir satış elemanı olan Milo Bozic'in gerçek hikayesidir.

Dünyanın en iyi satış uzmanı Joe Girard'dan esinlenen bu tekil anlatım, genellikle satışa yönelik el kitaplarında bulunan temelde teorik yazılara yeni bir yol gösterici olarak tasarlanmıştır. Her satış uzmanının, günlük olarak uygulayabileceği basit, orijinal ve bilimsel yöntemler bu kitapta bulunmaktadır.

Nasıl başarılı bir satış elemanı olunur? Bu konuda sihirli bir formül yoktur. Başarının sırrı sürekli öğrenmede yatar. Zamanla olgunlaşan bir şarap gibi, satış elemanları da yıllar içinde becerilerini mükemmelleştirerek mesleklerinde gerçek birer sanatkar haline gelirler.

Girişimci ruha sahip satış elemanları, faaliyet gösterdikleri sektörde lider olma hırslarıyla kendilerini amatörlerden ayırırlar. Kararlı olduğumuz ve temel teknikleri uyguladığımız sürece hepimiz satış konusunda başarılı olabiliriz.

Kısaca bu kitap, müşteri memnuniyetini ve müşteri deneyimini her türlü satış stratejisinin merkezine koymaktadır. Satışın her şeyden önce bir insan macerası olduğunu hatırlamak önemlidir. Toplumun giderek dijitalleşmesiyle birlikte satıcının, satış sonrasında dahi alıcının yanında olması gerekmektedir.

Müşterilerle iletişim halinde misiniz? Satış yapmaktan hoşlanıyor musunuz? O halde bu kitap tam size göre. İsviçre'nin önde gelen şirketlerinden birinde çalışan deneyimli bir satış uzmanı olan Milo Bozic, ilham verici öykülerini ve erdemli satış teknikleriyle kendinizi geliştirin ve satışlarınızı artırın.

Yazar, bu ilk kitabında ticari başarıya dair özgün ve kişisel tecrübelerini sınır tanımayan bir şekilde sunuyor.



Lozan'da doğan **Milo Bozic**, kişisel gelişim konusunda tutkudur. Fribourg Üniversitesi'nden (İsviçre) Yönetim alanında yüksek lisans derecesine sahip olan Bozic, satışta mükemmelleşmek ve müşteri memnuniyetini stratejilerinin merkezine koymak isteyen şirketlere bilgi birikimini heyecanla aktarıyor.

**yaz**  
yayınlari

YAZ Yayınları

M.İhtisas OSB Mah. 4A Cad. No:3/3

İscehisar / AFYONKARAHİSAR

Tel : (0 531) 880 92 99

yazyayinlari@gmail.com • www.yazyayinlari.com

ISBN: 978-625-6642-58-4



9 786256 642584