

### **Sıra dışı bir şey yaptığınızda:**

• İyi yanı sadece bir anı yaratması değil aynı zamanda standardı belirlemesidir. Takip edilmesi zor bir harekettir.

• Onu daha da geliştirmeniz için size her gün meydan okur.

• En iyi yönü rakiplerinizin sizinle karşılaştırıldıklarında büyük ölçüde eksik kalmalarıdır.

Bir ürün teslim edildikten veya bir hizmet verildikten sonra, aynı tipte bir soru sizinle iş yapan müşterilere de sorulacaktır.

Bu üç seçenek fırsatını sunar:

- Siz ve işiniz hakkında iyi bir şeyler söylemek
- Siz ve işiniz hakkında hiçbir şey söylememek.
- Siz ve işiniz hakkında kötü bir şeyler söylemek

Aşağıda bulunan iki kısa vaka incelemesinin her biri için müşterilerin üç seçenek fırsatından hangisini seçeceğine karar verin (iyi bir şeyler söylemek, hiçbir şey söylememek, kötü bir şeyler söylemek). Eğer müşterilerin deneyimleri hakkında hiçbir şey söylememeyi veya kötü bir şeyler söylemeyi seçeceklerine karar verirsiniz, müşterilerin iyi bir şeyler söylemelerini sağlamak için ilgili satış profesyonellerinin neleri farklı yapabileceğini yazın.

### **Vaka İncelemesi 1: Restoran**

Aykut ve Berna'nın beşinci yıl dönümleriydi ve Aykut özel bir gece planlamıştı. Gece her ikisinin de çok sevdiği deniz ürünleri konusunda çok iyi olan yeni bir restoranda başlayacak ve tiyatro biletleriyle devam edecekti. Aykut işini şansa bırakmayarak saat 18.00 için rezervasyon yaptırdı. Lokantaya gelir gelmez Aykut ve Berna sıcak bir şekilde karşılandılar ancak hemen kendilerini bir sırada buldular. Aykut kendine güvenli biçimde önlere doğru ilerledi ve kendisiyle karısının rezervasyonları olduğunu söyledi. Ani ve kısa bir özürle, kendisine işlerin biraz gecikeceği söylendi. 18.45'te Aykut ve Berna bara yakın bir masaya götürüldüler ve çok kısa bir süre içinde masalarının içecek trafiği üzerinde olduğunu fark ettiler. Konuşma sürekli olarak dikkatlerinin dağılması nedeniyle zevksizleşti. Berna, menüde favori yemeği İskender'i görünce morali oldukça düzeldi. Eşinin gecikmeye ve kötü manzaraya rağmen taşıdığı heyecana Aykut bir İskender ismarlayarak ve beş harika yıla kadeh kaldırarak katıldı. Uzun bir beklemeden sonra yemek geldi. Berna'nın yüzünü görünce Aykut'un kalbi sıkıştı. İskenderler soğuk ve etler yanmıştı. Özel gece hızla sönükleşiyordu. Aykut ve Berna hoşnutsuzluklarını dile getirmeleri gerektiğini düşündüler ama gecelerini mahvetmemek için olumlu olup hayal kırıklığı yaratan yemeğe katlanıp gülümsemeye karar verdiler. Tüm bunlar yetmezmiş gibi, tatlı yemeden restorandan ayrılıp oyunun ikinci perdesine yetişmeyi düşünürken arabalarının bir gece dağıtım aracı tarafından sıkıştırılmış olduğunu gördüler.

Ertesi gün Aykut ve Berna'nın kapı komşuları yeni restoranda nasıl vakit geçirdiklerini sordu.

#### **1. Sizce Aykut ve Berna üç seçenekten hangisini seçti?**

**Eğer ikinci (hiçbir şey söylememek) ya da üçüncü (kötü bir şeyler söylemek) seçeneği seçtiyseniz, restoran personeli Aykut ve Berna'nın birinci seçeneği (iyi bir şeyler söylemek) seçmesini sağlamak için farklı olarak neler yapabilirdi?**

## **Vaka İncelemesi 2: Teras Takımı**

Cumartesi sabahı gazete okuyup kahvesini içerken Aykut yerel bir mağazanın reklamında, kendi eskimiş takımının yerini alabileceğini düşündüğü sandalyeleri ve şemsiyeleriyle bir teras seti gördü. Aykut bunu karısına gösterdi ve o da kabul edince, arka bahçelerine yeni eşya almak için yola çıktılar. Dolu bir park alanına geldiler; belli ki reklamı tek fark eden Aykut değildi. Ev eşyaları reyonuna giderek reklamda gördükleri eşyalara baktılar ve kendilerine yardımcı olabilecek bir görevli buldular. Satış işlemi kısa sürede bitti ve o öğleden sonra sevkiyat için anlaştılar. Görevli kısa bir "iyi günler" dileyerek bir sonraki müşterisine yöneldi, Aykut ve karısı ise Cumartesi sabahı yapılacak işlerinin geri kalanını yapmak üzere oradan ayrıldılar. Hafta içi, bölgede yeni olan komşulardan birisi, Aykut'tan yeni bir teras seti alabileceği iyi bir mağaza önermesini istedi.

**1. Sizce Aykut hangi seçeneği seçti?**

**2. Eğer ikinci (hiçbir şey söylememek) ya da üçüncü (kötü bir şeyler söylemek) seçeneği seçtiyseniz, çalışanlar Aykut'un birinci seçeneği (iyi bir şeyler söylemek) seçmesini sağlamak için farklı olarak neler yapabilirdi?**

