Mağaza satış danışmanı

Mağaza satış danışmanı, hazır giyim mağazasında müşteriyi karşılayan, doğru ürünü ve bedeni bulmasına yardım eden, satışı tamamlayan ve satış alanını düzenli tutan kişidir.

> **Doğru üç soru doğru bedeni bulur; doğru bilgi etikette ve karekodda durur.**

Kart özeti

- Müşteriyi karşılar, doğru soruyla doğru ürünü ve bedeni bulur.
- Kabin, kasa, iade ve değişimi yürütür; reyonu ve sevkiyatı düzenler.
- Sezon ritmi: sezon geçişi, açılış hazırlığı, yoğun saatler, indirim dönemi, dönemsel sayım.
- En önemli belgeler sevk irsaliyesi, görsel düzen talimatı, fiyat-kampanya listesi ve iade kaydıdır.
- Belirsiz soruda etikete ve QR'a bak; gerekirse öğrenip dön.
- Satışa katkı, sepet büyüklüğü, müşteri memnuniyeti ve stok doğruluğuyla değerlendirilir.

Bir sezonda

1. **Sezon geçişi:** Yeni ürünü tanımak, fiyat etiketlerini değiştirmek, reyonu yenilemek.
2. **Açılıştan önce:** Reyon ve kabin hazırlığı, sevkiyat açma, kampanya etiketleri.
3. **Yoğun saatler:** Karşılama, öneri, kabin ve kasa arasında dönmek.
4. **İndirim ve özel günler:** İş yükü artar; fiyat değişiklikleri ve iade-değişim yoğunlaşır.
5. **Dönemsel sayım:** Stok sayımı ve satış alanının yeniden düzeni.

Bir iş günü

- **09.30** Açılış öncesi kısa toplantı: günün kampanyası, gelen sevkiyat, dünün satışı, öne çıkarılacak ürünler. Mağaza müdürü kimin hangi reyonda olacağını söyler.
- **10.00** Reyon turu: beden sırası, eksik bedenler, vitrindeki ürünün reyonda da olması. Eksiği depodan tamamlarsın.
- **11.00** Sevkiyat açma: koli listesini gelen ürünle karşılaştırır, barkodları okutursun. Eksik ya da fazla ürünü not eder, alarm ve fiyat etiketini takarsın.
- **12.30** Yoğun saat: karşılama, öneri, kabin, kasa. Kabinden dönen ürünü bekletmeden yerine asarsın; yoksa beden reyonda 'yok' görünür.
- **14.00** Müşteri bir pantolonun başka bedenini soruyor, mağazada yok. Başka mağazanın ya da online stoğun durumuna bakar, markanın sunduğu yolla siparişi açarsın.
- **15.30** İade ve değişim: ürünün durumunu, etiketini ve fişini kurala göre kontrol edersin. İade nedenini sisteme doğru kodla girersin; 'diğer' kolay ama işe yaramaz.
- **17.00** Merkezden yeni görsel düzen talimatı gelir: masa ve duvar düzeni fotoğraflarla. Düzeni kurar, fotoğrafını çekip merkeze gönderirsin.
- **19.00** Kapanış: kasa, kabin, reyon. Gün içinde cevaplayamadığın müşteri sorularını deftere yazarsın; haftalık nota buradan girer.

Elinden geçen belgeler

Belge	Kimden	Kime	Ne için
Sevk irsaliyesi ve koli listesi	Depo ya da dağıtım merkezi	Mağaza	Gelen ürünü sayarak sisteme almak; stok doğru olsun.
Görsel düzen (visual merchandising) talimatı	Merkezdeki görsel düzen ekibi	Mağaza	Bütün mağazalarda ürünün aynı hikâyeyle sunulması.
Fiyat ve kampanya listesi	Merkez ve merchandiser	Mağaza	Etiketteki, kasadaki ve online fiyatın aynı olması.
İade ve değişim kaydı	Mağaza	Merkez	İade nedenini merkeze doğru taşımak; ürün ve kalite ekibi buradan öğrenir.
Stok transfer talebi	Mağaza	Başka mağaza ya da depo	Satışı kaçırmamak.
Sayım tutanağı	Mağaza	Merkez	Sistemdeki stokla rafta olanın farkını görmek.
Haftalık mağaza geri bildirim notu	Mağaza	Merchandiser ve bölge yöneticisi	Müşterinin sorduğu, bulamadığı ve şikâyet ettiği ürünleri merkeze taşımak.

İş akışı

1. **Sevkiyatı say, sisteme al, farkı bildir** · girdi: Koli listesi ve gelen ürün · çıktı: Stoka alınmış ürün; eksik ya da fazla bildirimi · teslim: Merchandiser
2. **Ürünü reyona çıkar, görsel düzeni kur** · girdi: Görsel düzen talimatı, fiyat listesi · çıktı: Talimata uygun reyon ve fotoğrafı · teslim: Orta düzey yönetici
3. **Mağazada olmayan bedeni online siparişe çevir** · girdi: Müşteri talebi, stok görünümü · çıktı: Açılmış sipariş; teslimat soruları artık müşteri hizmetlerinde · teslim: Çağrı merkezi temsilcisi
4. **Cevaplayamadığın sürdürülebilirlik sorusunu doğru yere taşı** · girdi: Müşterinin sorusu, QR ile açılan pasaport · çıktı: Mağaza müdürü üzerinden iletilmiş soru · teslim: Sürdürülebilirlik uzmanı
5. **Hatalı ürünü ayır ve bildir** · girdi: Müşterinin getirdiği ya da reyonda bulduğun hatalı ürün · çıktı: Ayrılmış ürün; ürün kodu ve fotoğrafla bildirim · teslim: Kalite kontrol sorumlusu
6. **Haftalık geri bildirimi yaz** · girdi: Gün sonu notların, iade nedenleri · çıktı: En çok sorulan, bulunamayan ve şikâyet edilen ürünler · teslim: Merchandiser
7. **Sayıma katıl, farkları açıkla** · girdi: Sayım listesi · çıktı: Sayım tutanağı ve fark notları · teslim: Orta düzey yönetici

Sahada sık yapılan hatalar

- **Sevkiyatı saymadan sisteme almak.** Sonucu: Sistem stoku yanlış olur; olmayan ürüne online sipariş açılır. Önlem: Koli listesini barkodla karşılaştır; farkı aynı gün bildir.
- **Bilmediğin soruyu tahminle cevaplamak ('çekmez', 'tamamen pamuk').** Sonucu: Yanlış bilgiyle satış, iade ve güven kaybı. Önlem: Etikete ve QR'a bak; orada yoksa 'öğrenip dönerim' de.
- **İade nedenini 'diğer' diye girmek.** Sonucu: Merkez sorunun kalıpta mı, kumaşta mı, üretimde mi olduğunu göremez. Önlem: Doğru kodu seç; gerekiyorsa tek cümlelik açıklama ekle.
- **Kabinden dönen ürünü bekletmek.** Sonucu: Beden reyonda yok görünür; satış kaçar. Önlem: Yoğun saatte bile düzenli kabin turu.
- **Hatalı ürünü yeniden reyona asmak.** Sonucu: Aynı ürün başka müşteriye satılır, şikâyet büyür. Önlem: Ayır, etiketle, ürün kodu ve fotoğrafla bildir.

Vakalar

Müşteri bir ceketin sürdürülebilir olup olmadığını soruyor. Etikette bu konuda bir bilgi yok. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: QR kodu okutup pasaportta yazanı aktarırsın. Orada da yoksa 'Bu konuda belgelenmiş bir bilgi göremiyorum, öğrenip dönebilirim' dersin ve soruyu not edersin.

Müşteri indirimden aldığı ürünü değiştirmek istiyor, fişi yanında yok. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Kuralı nazikçe anlatırsın. Alışveriş kaydı sistemde başka bir yolla bulunabiliyorsa bakarsın; istisna gerekiyorsa mağaza müdürüne götürürsün, kendin söz vermezsin.

Aynı gün, aynı pantolonun aynı modelinde iki müşteri arka dikişte açılma gösteriyor. Ne yaparsın?
İyi bir cevap: Ürünleri ayırır, reyondaki aynı modeli kontrol edersin. Mağaza müdürüne ve merkeze ürün kodu ve fotoğrafla bildirirsin; iade nedenini üretim hatası olarak doğru kodlarsın.

Kariyer yolu

1. Satış danışmanı (yarı zamanlı ya da tam zamanlı)
2. Kıdemli satış danışmanı ya da reyon sorumlusu
3. Mağaza müdür yardımcısı
4. Mağaza müdürü (orta düzey yönetici)

Sözlük

- **Visual merchandising:** Ürünün mağazada ve vitrinde nasıl sergileneceğini, raf düzenini ve manken kurgusunu planlama işidir.
- **Barkod:** Bir ürün seçeneğinin kasada, depoda ve sayımda makineyle okunmasını sağlayan kod ve çizgi dizisidir.
- **SKU (stok kodu):** Stokta tutulan her ürün seçeneğini tekil olarak tanımlayan koddur.
- **Varyant:** Aynı modelin renk, beden gibi özelliklerle ayrılan her bir satılabilir seçeneğidir.
- **Drop:** Bir koleksiyonun tek seferde değil, belirli tarihlerde parça parça satışa çıkarılmasıdır.
- **Markdown (indirim):** Satışı beklenenin altında kalan ürünün fiyatının düşürülmesidir.
- **Sell-through (satış oranı):** Bir dönemde satılan adedin aynı dönemde satışa sunulan adede oranıdır.
- **Kompozisyon:** Bir kumaşın ya da ürünün hangi elyaflardan, hangi oranlarda oluştuğunu gösteren bilgidir.