

# MARKS & SPENCER, YSBS Satış Oyunu'nu Tüm Mağazalarında Kullanarak Performansını Geliştirdi

## MÜŞTERİ HİKAYESİ

MARKS & SPENCER

### MARKS&SPENCER

sürdürülebilir bir büyüme için, satış personeli düzenli olarak eğitilmektedir.

Kurumsal eğitim ve gelişimin bir parçası olan "Yağ Satarım Bal Satarım Satış Oyunu", tüm mağaza yöneticileri ve satış personeli tarafından benimsenerek sürekli kullanımı ile büyük oranda desteklenmektedir.



### M&S Hakkında

Marks & Spencer Türkiye, 12 il de, 45 mağazası, 1000'in üzerinde çalışanı ile 37.000'in üzerinde net satış alanı ve geniş ürün yelpazesıyla değerli müşterilerine hizmet vermektedir. Türkiye'de mağazacılık alanında hizmet veren lider kuruluşlar arasında tartışılmaz bir konumda bulunan Marks & Spencer sadece M&S etiketli ürünler taşımaktadır.

### YSBS Kullanımı

M&S, YSBS Satış Oyunu'nu Türkiye'deki tüm mağazalarında Satış Turnuvası olarak kullanma kararı aldı. Turnuvada başarılı olma kriterleri arasında ekiplerin sadece satış oyununda başarılı olmaları değil, mağazanın hali hazırda kullandığı başarı kriterleri ve en önemlisi satış cirolarındaki artış da uygulamayı farklı bir boyuta taşıyarak şirket içerisinde bir heyecan yaratmıştır. Satış Oyununun başlangıç noktası olarak alınması, farklı ve etkin kullanımı, personel üzerinde olumlu birçok etkiyi beraberinde getirmiştir.

### Satış Turnuvası Anket Sonuçları

Düzenli uygulamaların ardından, Satış Yöneticilerine ve Mağaza Satış Elemanlarına uygulanan anketlerle oyunun etkileri sorgulanmıştır.

**Mağaza Yöneticileri** YSBS'nin,  
- Koçluk becerilerini %95  
- Ekip içi iletişimi %90  
- Elemanları daha yakın tanımalarını %85  
- Müşteri hizmetlerini %80  
- Motivasyonu %60 oranında artırdığını söylemişlerdir.

**Satış Elemanları** ise,  
- %80 Öğretici olduğunu  
- %70 İletişimi artırdığını  
- %70 Müşteri hizmetlerini geliştirdiğini dile getirmiştir. Bunun dışında her iki grup da YSBS'nin düzenli uygulanması ile  
- Bilgilerini tazelediğini  
- Yanlış bilinen doğruların farkına vardıklarını  
- Ürün bilgilerini artırdığını  
- Ekip ruhunu geliştirdiğini  
- Yeni işe başlayanların daha çabuk ekibe adapte edilebildiklerini  
- Geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesini sağladığını  
- Vaka soruları ile bakış açılarını geliştirdiğini belirtmişlerdir.

UNICON  DANIŞMANLIK

