

**YAZAR ADI-SOYADI:** ERGÜN EFENDİ

**BAŞLIK:** REPLERİN EKSTRA HİZMET SATIŞ PERFORMANSINI ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

## ÖZET

Satış elemanlarının satış performansını etkileyen faktörlerin neler olduğu pazarlama araştırmacılarının üzerinde en çok araştırma yaptığı konular arasında yer almaktadır. Alanyazında, satış elemanının performansını etkileyen faktörler araştırmacılar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır.

Bu çalışmada seyahat acentalarında bir satış elemanı gibi çalışan repelerin ekstra hizmetleri satarken hangi bireysel özelliklerinin ve davranışlarının önemli olduğu açıklanmaktadır. Araştırma, Kuşadası örnek alan seçilerek bu bölgede operasyonlarını yürüten repelerin hoşgeldiniz toplantılarında yapmış oldukları satış faaliyetlerinin turistler (tüketiciler) tarafından değerlendirilmesini kapsamaktadır. Farklı milliyetlerden 214 katılımcı ile gerçekleştirilen çalışmada repelerin satışla ilgili bireysel özelliklerine ilişkin veriler, hoşgeldiniz toplantılarından sonra turistlerin doldurduğu anket aracılığıyla toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde Crosstabs, Kruskal-Wallis ve Frekans analizleri kullanılmıştır.

Sonuç olarak katılımcıların tur satın alınırken repelerin hangi özelliklerinden ve davranışlarından etkilendikleri ortaya koyulmuştur. Araştırma, hizmet satıcısı olan repelerin hangi özelliklerinin ön planda tutulması gerektiği, seyahat acentalarının repelerini eğitirken/işe alırken/performanslarını değerlendirirken hangi özelliklere ağırlık verilmesi gerektiğiyle ilgili bilgiler sağlamaktadır.

## ANAHTAR SÖZCÜKLER

Repler, Seyahat Acentaları, Kişisel Satış, Satış Elemanları, Satış Elemanlarının Özellikleri, Satış Performansı, Müşterilere Göre Satış Elemanının Performansı