

# BATUT GAYRİMENKUL

*Akademik*



1.HAFTA

GAYRİMENKUL DANIŞMANLIĞINDA TEMEL  
İLETİŞİM

**BATUT**<sup>®</sup>  
GAYRİMENKUL

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

“

**"Müşteriye bir şey  
satmadan önce, ona  
gerçekten yardım etmek  
zorunda olduğunuzu  
anlamalısınız."**

● ● ●

*Tom Hopkins*

40 Milyondan Fazla Satış Eğitimi Veren Global Satış Mentoru

# Eđitimnin Amacı

Bu eğitim, danışmanların müşteriyle ilk temaslarında güven duygusu oluşturmasını, etkili iletişim teknikleriyle kendini profesyonel şekilde ifade etmesini ve sözsüz iletişim araçlarını kullanarak ikna sürecini daha güçlü hale getirmesini hedefler.

**Unutmayın:** İletişim sadece konuşmak değil, “etki bırakmaktır.”





## 1.Bölüm

# İlk İzlenim ve Güven Oluşturma

Araştırmalar gösteriyor ki insanlar bir kişiyle tanıştıktan sonra ilk 7 saniye içinde onun hakkında karar verir **(Willis & Todorov, 2006)**.

Bu karar, ilerleyen tüm süreci etkiler. İlk izlenim olumsuzsa sonradan değiştirmek çok zordur.



*İnsanlar önce size güvenir, sonra sizi sever, sonra sizden satın alır.*

*Zig Zagler*

Dünyaca Ünlü Satış Uzmanı ve Motivasyon Konuşmacısı



1.Bölüm

# İlk İzlenim ve Güven Oluşturma

## Ana Unsurlar:

- Gülümseme
- Göz teması
- Dik duruş
- Temiz ve sade kıyafet
- Samimi ama kontrollü bir ses tonu

## 2.Bölüm

# Etkili İletişim Teknikleri

### Temel Prensipler:

İletişim, sadece konuşmak değildir.

Etkili iletişim;

- dinlemeyi,
- müşterinin ihtiyaçlarını analiz etmeyi,
- ve açık, sade bir dille çözüm sunmayı içerir.

Müşteri sadece "bilgi" istemez. Anlaşıldığını hissetmek ister.



*İnsanlarla ilgilenirken, onların mantık varlıkları değil, duygu varlıkları olduğunu unutmayın.*

*Dale Carnegie*

“Dost Kazanma ve İnsanları Etkileme Sanatı” Yazarı

## 2.Bölüm

# Etkili İletişim Teknikleri

### Aktif Dinleme Teknikleri:

- Göz teması kurarak dinlemek
- Baş hareketleriyle “anlıyorum” mesajı vermek
- Not almak
- Tekrarlamak: “Yani siz geniş ve ışık alan bir daire istiyorsunuz, doğru mu anladım?”

### Örnek Diyalog:

Müşteri: “Ben çocuklu bir aileyim, gürültüsüz bir mahalle çok önemli.”

### Danışman (pasif):

“Tamam, bakarız.” ❌

**Danışman (aktif):** “Çok iyi anlıyorum. O zaman daha sakin, site içi ve ana caddeden uzak seçeneklere odaklanalım.” ✅



# 3.Bölüm

## Beden Dili ve Sözsüz İletişim

### Mehrabian Kuralı:

İletişimin %55'i beden dili, %38'i ses tonu, sadece %7'si kelimelerden oluşur.



*İnsanlar, bedeninin söylediğine kelimelerden çok daha fazla inanır.*

*Joe Navarro*

FBI Beden Dili Uzmanı





# 3.Bölüm

## Beden Dili ve Sözsüz İletişim



### Güçlü Beden Dili Özellikleri:

- Omuzlar dik, göğüs açık → **özgüven**
- Ellerin açıkta olması → **dürüstlük**
- Yüz ifadesi sakin ve ilgili
- Kolları çaprazlamamak, jestleri abartmamak



# 4.Bölüm

## Müşteri İtirazlarını Yönetme

Çoğu danışman müşteri itirazlarını bir "reddedilme" gibi algılar.

Oysa ki itiraz, müşterinin hâlâ ilgilendiğini gösteren bir işarettir.

Eğer müşteri gerçekten ilgilenmeseydi, itiraz etmeye bile gerek görmeden "hayır" deyip kapatırdı.

### İtirazlar;

- Endişeleri,
- Müşterinin kafasındaki soru işaretlerini,
- Karar vermeden önceki bilinmezlikleri ifade eder.



*İtirazlar, satışa giden yolun işaretleridir. Onları korkulacak bir şey değil, yönlendirici bir fırsat olarak görün.*

*Tom Hopkins*

40 Milyondan Fazla Satış Eğitimi Veren Global Satış Mentoru



“

**İtiraz, 'Beni ikna et'  
demenin kibar  
yoludur.**

● ● ●

*Jeffrey Gitomer*

Dünyaca Ünlü Satış Uzmanı ve “The Little Red Book of  
Selling” Kitabının Yazarı

# 4.Bölüm

## Müşteri İtirazlarını Yönetme

### Sık Karşılaşılan İtirazlar & Cevapları

#### 1. “Fiyat yüksek”

→ “Bu fiyat aralığında hangi seçenekleri değerlendirdiniz? Birlikte daha iyi bir karşılaştırma yapabiliriz.”

#### 2. “Daha önce kötü deneyim yaşadım”

→ “Bu konudaki deneyiminizi duymak isterim, çünkü ben sizin için bu süreci farklılaştırmak isterim.”

#### 3. “Şimdilik düşünmek istiyorum”

→ “Kesinlikle, ama isterseniz ben size karar vermenizi kolaylaştıracak küçük bir özet hazırlayayım.”



Sevgili Danışmanlar,  
Bugün burada sadece teorik bilgiler öğrenmedik.  
Müşteri ile nasıl gerçek bir güven ilişkisi kurabileceğimizi,  
etkili bir iletişimle nasıl kalıcı izlenimler bırakabileceğimizi,  
ve itirazların aslında fırsat kapıları olduğunu keşfettik.

**Unutmayın;**

**Satış insanlara yardım etme sanatıdır.**

**İletişim güven inşa etme sanatıdır.**

**Başarı ise sürekli öğrenme ve uygulama sanatıdır.**

Her gün karşılaştığınız her müşteri;  
sadece bir işlem değil,  
size kariyerinizde yeni bir basamak olma fırsatı sunuyor.

Bugün öğrendikleriniz,  
yarın sahada daha profesyonel bir duruşa,  
daha güçlü ilişkiler kurmanıza,  
ve daha fazla başarıya dönüşecek.

**Batut Gayrimenkul Akademi** olarak hedefimiz;  
sizi klasik danışmanlar arasından farklılaştırmak,  
bilgi ve güvenle hareket eden liderler haline getirmektir.

Siz öğrenmeye devam ettikçe,  
biz daha fazlasını öğretmeye devam edeceğiz.

**Çünkü biz inanıyoruz:**

**“Bilgi güçtür. Uygulanan bilgi ise sınırsız başarıdır.”**