

The Quality

TRAINING & QUALITY MANAGEMENT

by **VAGIF BAKUVI**



Vagif Z. Aliyev

10.01.1992

Haqqımda

Adım Vaqifdir. 10 Yanvar 1992-ci ildə Bakı şəhərində anadan olmuşam. Əslən Bakı şəhərindənəm. Ali təhsilliyəm. Ümumi olaraq maraq dairəm çox genişdir. Lakin ən başda psixologiya durur. Psixologiya üzrə müxtəlif kitablar oxuyuram və hətta bununla bağlı müəyyən beynəlxalq tədbir və təlimlərdə iştirak edib beynəlxalq sertifikatlar əldə etmişəm. Psixologiyaya olan marağım insanları tanımaq, onları necə düzgün idarə edə bilməkdir. İnsanlar arasında olan düzgün ünsiyyət bacarıqlarının idarə oluna bilməsi kimi detallar mənim üçün ön plandadır.

Əlavə olaraq musiqi həyatımın ikinci parçası sayılır. Çünki mən ruh halıma uyğun gözəl musiqilər dinləməyi və musiqi sədaları altında işləməyi sevirəm.

Filmlər, bədii ədəbiyyat kimi maraqlarım da var. Düşündürücü bilim qurğu filmlər və ya bədii ədəbiyyat da həyatımın bir parçasıdır ki, baxdığım filmlərdən çox şeylər öyrənirəm.

Ən əsası isə işləməyə bağlı daha çox araşdırmalar aparmağı çox sevirəm. Satışın idarə olunması, liderlik, təlimçilik, satış proses-

lərinin təlimlərinin keçirilməsi və buna bənzər bir sıra əsas detalları hər zaman araşdırıram və bununla bağlı xüsusi təlimlər keçirəm.

Mənim üçün işdə ən önəmli olan distiplindir. Distiplin sayəsində bütün işlərimi idarə edirəm.

Komanda ilə işləməyi çox sevirəm. Etirazlar və stresslə işlərin həlli daha çox marağımı çəkir.

Tel:

+99477 740 5080

+99455 866 3222



Mail:

vagifbakuvi@gmail.com



Ünvan

Bakı şəhəri, Sabunçu rayonu,
Bakıxanov ŞTQ,
M. Fətəliyev 31B



Sertifikatlarım



“ Sales Service Standart and customer oriented selling” təlimi
” Communication skills ” təlimi
” KPI criterias of retail sales ” təlimi



«Training of Trainers»
Pedaqogika
Andorqogika
Psixologiya



DOT&CIRCLE

Liderlərin inkişafı
təlim proqramı
* Communication & Coaching
* Strategic thinking
* Leadership
* Change Management



“ÖZGÜVƏN
ƏKSİKLİYİ” təlimi,
“Müştəri Yönümlü Satış”
təlimi



Achieve and Leadership,



AKI İNTER
Colleges-İELTS
Degree



Liderlik və İdarəçilik
Strateji düşüncə
Dəyişim
İnkişaf üzrə beynəlxalq təlim

İş təcrübəm

- **UNVERSE GROUP** – Satış Departamentinin Baş Meneceri (2009 – 2016)
- **MZ Group** – Brand Marketing Manager (2016 – 2017)
- **Gəmiqaya Holding** – Sales Manager (2017 – 2018)
- **Gəmiqaya Holding** – Bölgə Müdiri (korpativ satışlar üzrə) (2018 – 2019)
- **World Telecom** – Baş Müştəri Təmsilçisi (Problemlı müştərilər və Müştəri Məmnuniyyəti) və Online Satışlar üzrə baş menecer – Baş ofis (2019 – 2021)
- **Baku Electronics MMC** – KPI və Keyfiyyətin İdarə olunması üzrə mütəxəssis (2021 - 2024)
- **Dövlət Məşğulluq Agentliyi** – Təlimlər üzrə mütəxəssis (2023)
- **AGA Group** – Təlim və Motivasiya şöbəsinin qrup rəhbəri Təlim və Keyfiyyətin İdarə olunması üzrə Baş mütəxəssis (2024)



worldtelecom



Dövlət
Məşğulluq
Agentliyi



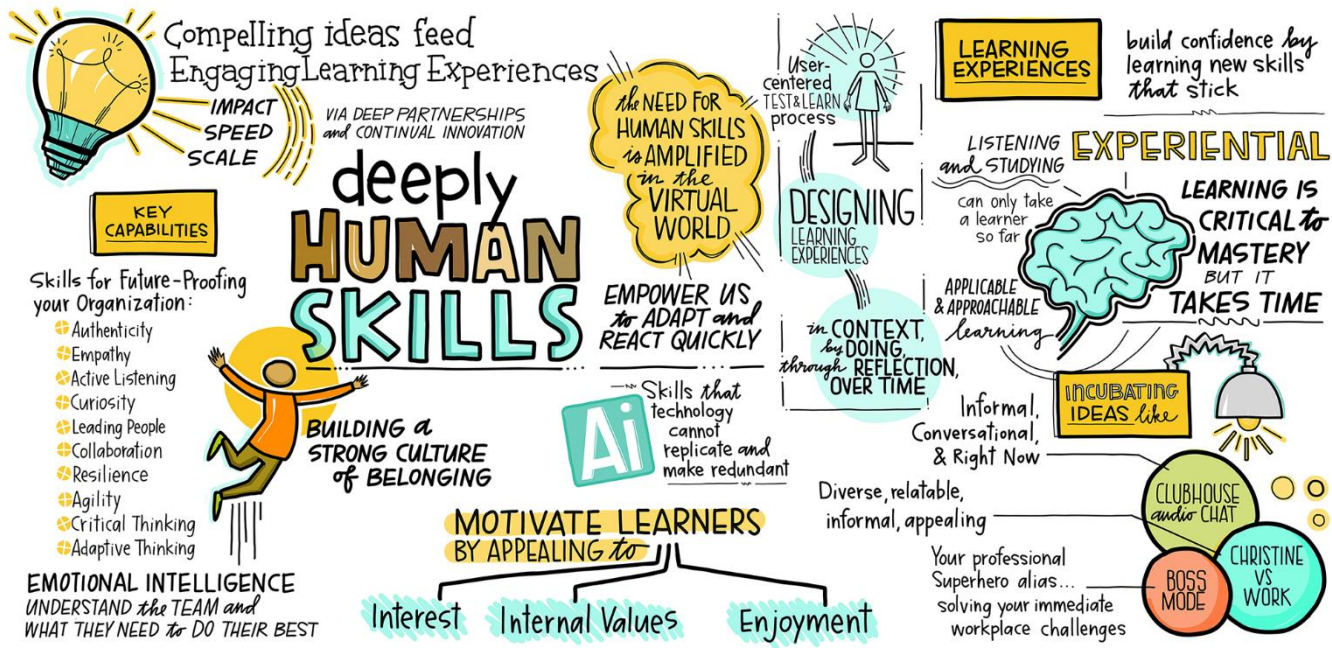
- 1. Satış Servis Standartları (5SSS)** – Peşəkar satış prosesi 5 mərhələdən ibarətdir. Bu mərhələ müştərinin qarşılanmasından satışın yekunlaşdırılmasına kimi davam edir. Bu prosesdə hər bir addımı düzgün atmaq önəmlidir.
- 2. Müştəri yönümlü satış** – Burada satış prosesi zamanı məhz hər şey müştəri üçündür anlayışı öyrədilir. Müştəri tipləri və o tiplərlə düzgün davranış qaydaları haqqında olan bu təlim satış prosesinə xüsusi təsir göstərir.
- 3. Xidmət keyfiyyəti** – Bir şirkətdə daimi müştəri bazası yaratmaq üçün ən önəmli faktor xidmət keyfiyyətidir ki, məhz insanlar bəzən xidmət keyfiyyəti daha yüksək olduğu üçün bəzən daha ucuz yerlərdən çox bahalı yerləri üstün tuturlar. Çünki bu müştərilərə özlərini daha da dəyərli hiss etdirir.
- 4. Ünsiyyət bacarıqları** – İdeal ünsiyyət istər şəxsi həyatımızda, istər iş məkanında komanda yoldaşlarımız və istərsə də qarşılıqlı işlədiyimiz partnyorlar üçün istifadə olunacaq vasitədir.
- 5. KPI Kriteriyaları** – ATV, UPT, CR, LFL, RR rəqəmləri satış prosesində diqqət yetiriləcək rəqəmlərdir. Çünki onlar gündəlik, aylıq, illik qazancınızı daim nəzarətdə saxlayacaq rəqəmlərdir. Bu rəqəmləri daim yüksəkdə saxlamaqla məhz şirkətinizin gəlirlərini 2 qatına çıxara bilərsiniz.
- 6. Maksimal satış** – Satış prosesinin motivasiya və disiplini, təqdimat bacarıqları, biznesmen yanaşması, vaxtını düzgün idarə edə bilməyini öyrədən ideal təlim məhz Maksimal satış təlimidir.
- 7. Komanda quruculuğu** – Liderin ilk bacarmalı olduğu ən əsas şey komanda quruculuğu və bu komandanı peşəkarcasına idarə edə bilməkdir. Komanda quruculuğu nə qədər ideal olarsa, iş prosesinin gedişatı bir o qədər də sağlam olar.
- 8. Biznes etikası** – Bəzən real şəxsi həyatda davrandığımız kimi korporativ mühitdə də bu formada davranırıq. Lakin unutmayaq lazım deyil ki, korporativ mühit şəxsi həyatdan fərqlənir. Korporativ qaydalara əməl edilməsi işin keyfiyyətinə xüsusi təsir göstərir.
- 9. Time management** – Zamandan düzgün istifadə etmək lazımdır. Çünki zaman qazanılması çox baha və çətin, xərclənməsi ən rahat və ən asan olan mövhumdur. Onu düzgün idarə edə bilməsək itirəcəyimiz çox şey olacaq.
- 10. Liderlik bacarıqları** – Peşəkar idarəçilik, komandanın düzgün idarə olunması, verilən qəti qərarlar, strateji düşünmək kimi idarəçilikdə diqqət yetirilməsi gərək olan ən əsas detallardır. Bir lider ilk əvvəl özündə bu xüsusiyyətləri tənzimləməli və daha sonra digər savaqlara yiyələnməlidir.
- 11. TOT (Training of Trainers)** – Təlimçilik bir peşədir. Hər bir peşənin özünə uyğun qaydaları var ki, bu qaydaları bilmədən bu peşənin iş prinsipləri heç bir keyfiyyətə sahib olmaz. Məhz bu təlim Təlimçilik peşəsinin ən incə detallarına qədər öyrədir.

SOFT Skills

Məhsulun texniki biliklərinə sahib olmaq bir üstünlükdür. Lakin bu bilikləri qarşı tərəfə satmaq işin ən çətin tərəfidir. Bir məhsuldakı xarakteristik məlumatları əzbər şəkildə bilmək bəzən kömək etmir. Bu məlumatları qarşı tərəfə çatdırmaq üçün xüsusi bacarıqlar lazımdır.

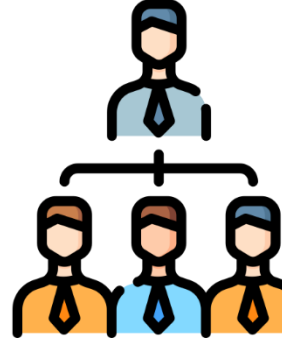
Xidmət sahəsində çalışan hər bir insan işini peşəkar şəkildə görməlidir. Bir işçinin işinin peşəkarlığı onun işlədiyi şirkətin vizyonunun göstəricisidir. Vizyonu geniş olan bir şirkətin müştəri bazası da genişdir. Bunun üçün də satış komandasında ən əsas hissə onlarda vizyonun formalaşdırılmasıdır.

Məhz SOFT təlimlər bunun üçün nəzərdə tutulub. Hansı ki, 5SSS, Ünsiyyət bacarıqları, Xidmət keyfiyyəti, Maksimal satış, KPI kriteriyaları, Time Management, Biznes Etikasını və sair kimi SOFT və Motivasiya edici təlimlər sayəsində Satışın 5 mərhələsi, bədən dilindən düzgün istifadə, düzgün danışmaq etiketləri, qüsursuz ideal xidmət, bol motivasiyalı bir satışların həyata keçirilməsi daimi müştəri bazasının yaradılmasıdır. Daimi müştəri bazası heç bir kampaniyaya olmadığı və hətta satış payının endirildiyi müddətlərdə mağazalara rəqəmlər gətirir. Bu tip müştərilər hər hansı bir kampaniyaya baxmayaraq daim alış-veriş etdiyi mağazalara hətta kampaniyalar olmadığı zamanlarda belə sadıq qalaraq alış proseslərini davam etdirirlər.



SOFT təlimlər

1. Satış Servis Standartları (5SSS)
2. Müşəri yönümlü satış
3. Xidmət keyfiyyəti
4. Ünsiyyət bacarıqları
5. KPI kriteriyaları
6. Maksimal satış
7. Komanda quruculuğu
8. Biznes etikası
9. Time Management
10. Liderlik bacarıqları
11. B2B və B2C
12. Telefonda satış
13. TOT



Sertifikat

Keçirilən SOFT təlimlər başqa təlim şirkətləri tərəfindən keçirilən zaman həmin təlimlərdə iştirak etmiş əməkdaşlar Sertifikatla dəyərləndirilir. Eyni qayda olaraq SOFT təlimlər sonrası əməkdaşlar Sertifikatlarla təmin olunacaq. Bu sertifikatlar şirkət tərəfindən rəsmi qaydada qiymətləndiriləcək. Sadəcə SOFT təlimlərdə iştirak edən əməkdaşlara sertifikatlar təqdim olunur.



Məhsul təlimləri

Bir şirkətin satış payının artırılmasında əsas rolu olan şöbə məhz təlim şöbəsidir. Çünki bu şöbə bir başa əməkdaşların xidmət keyfiyyətinin artırılmasını təmin edir. Bəs xidmət keyfiyyətinin artırılmasının faydaları nələrdir? Bir şirkətin xidmət keyfiyyətinin artırılması həmin şirkətin satış payının artmasına gətirib çıxarır. Belə ki, əməkdaşlar artıq satdıqları məhsullar üzrə həm tam xarakteristik məlumatlara sahib olurlar, sahib olduqları bu məlumatları istifadəçiyə rahat şəkildə izah edir və ən əsas da bu xarakteristik məlumatların müştəriyə verdiyi faydaları onlara düzgün qaydada çatdırırlar.

İstehsal olunan hər bir məhsulun müəyyən texnologiyaları olur, hər bir texnologiya bir faydadadır. Bu faydalar düzgün şəkildə müştəriyə çatdırılmalıdır. Burada lazım olan ən əsas detal məhz məhsul təlimləridir. Əməkdaşlar satdıqları məhsullar üzrə ekspert bilgilərinə sahib olduqları zaman satış zamanı məhsul qaytarılmaları minimum həddə enir, çünki ehtiyac analizinə uyğun məhsullar təklif edilir.

Şöbənin əsas hədəfi əməkdaşlarda məhsullar üzrə ekspertlik anlayışını yaratmaqdır. Ekspert satış məsləhətçisi həm ehtiyaca uyğun məhsullar təklif edir, həm məhsulların faydalarını tam izahlı şəkildə qarşı tərəfə çatdırı bilər, məhsullar barədə tam texniki bilgilərə sahib olduqları üçün təhvil verilmə qaydasından düzgün istifadə etdiyi üçün hər hansı bir texniki problemlə qarşılaşacaqları zaman özləri bu problemləri aradan qaldıra bilər.

Müştəri artıq əməkdaşlıq etdiyi şirkətin satış menecerlərinə rahat şəkildə güvənə bilirlər. Güvən müştəri bazasının artırılmasına kömək edir.

Bəzən müştərilər məhsulun qiymətinin uyğunluğundan daha çox xidmət keyfiyyətinin üstünlüyünə görə hətta bahalı obyektlərə üz tuturlar. İlkən səbəb orada məhsul məlumatlarının dolğun şəkildə onlara çatdırılması və xidmətin keyfiyyətidir.



TNA (Training Needs Analysis)

1. Monitorinqlərin keçirilməsi. (Region və Bakı mağazalarında bir gün satış sahəsində iştirak edib prosesdə iştirak edən bütün əməkdaşların həm məhsul və həm də SOFT bacarıqlarını yoxlamaq)
2. Monitorinqlərin nəticələri. (Monitorinq nəticələri səyyar yoxlama fayllarında müəyyən qiymətləndirilmədən sonra rəhbərliyə yönləndirilir. Artıq rəhbərlik menecerdə hansı boşluqlar olduğunu bilir və bu boşluqlar əsasında təlimlər planlanır)
3. Case-lərlə iş (Müştəri Case-ləri təşkil edilir, bu case-lərdə hər hansı bir məhsul alışı etmiş müştəriyə xidmətin göstərilməsi, bununla paralel xidmət keyfiyyətinin yoxlanılması, məhsul bilikləri və texniki göstəricilərin verdiyi faydaları düzgün şəkildə izah edilir. Case sonunda kiçik bir qiymətləndirilmə keçirilməlidir.)
4. Müəyyən məhsul bilgiləri üzrə attestasiyaların keçirilməsi (Keçirilmiş Attestasiya imtahan nəticələrinə uyğun məhsul təlimlərinin planlaşdırılması. Təlim gedişatı sonunda after testin yenidən təşkil olunması) – Keçirilən təlimin effektivliyinin yoxlanılması prosesi.



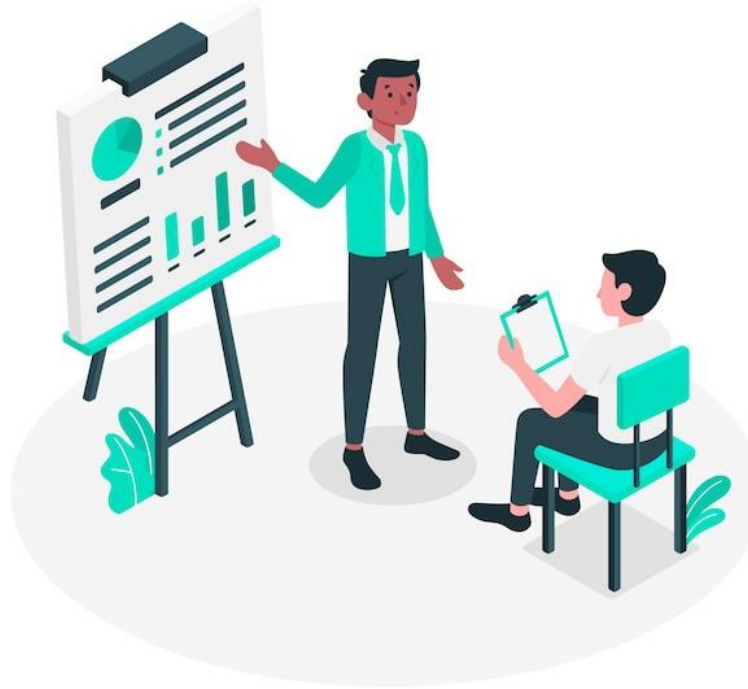
Keyfiyyət Nəzarət Audit yoxlanışı

Keyfiyyət Nəzarət audit yoxlaması Təlim şöbəsi tərəfindən həyata keçirilməlidir. Çünki bu bir növ məsuliyyət yaradır. Keçirilən təlimərin effektivliyinin daim aktiv vəziyyətdə olması üçün ən yaxşı vasitədir. Bunun üçün mağazalarda satılan və keçirilən təlim materiallarından sual bazaları hazırlanır və hazırlanmış sual bazası üzrə əməkdaşlar hər ay sual cavab olunur. Sual cavabda aktiv və ya passiv iştirak edən əməkdaşları cərimə və mükafatlar gözləyir.



Monitoring

Bir şirkətdə ümumi keçiriləcək monitoringlər əsasdır. Çünki bu monitoringlər məhz şirkətdə olan əməkdaşların keyfiyyət dərəcəsinin yoxlanılması, satış prosesinin hansı formada keçirilməsi və əsas əməkdaşların motivasiyalarının hansı dərəcədə olmasını müəyyənləşdirir. Keçirilən monitoring nəticələri daha sonra Mağaza Rəhbəri, Bölgə Müdiri, Şöbə müdiri və Departament Direktoru vasitəsi ilə səyyar yoxlama sənədləri əsasında mail vasitəsi ilə paylaşılır.



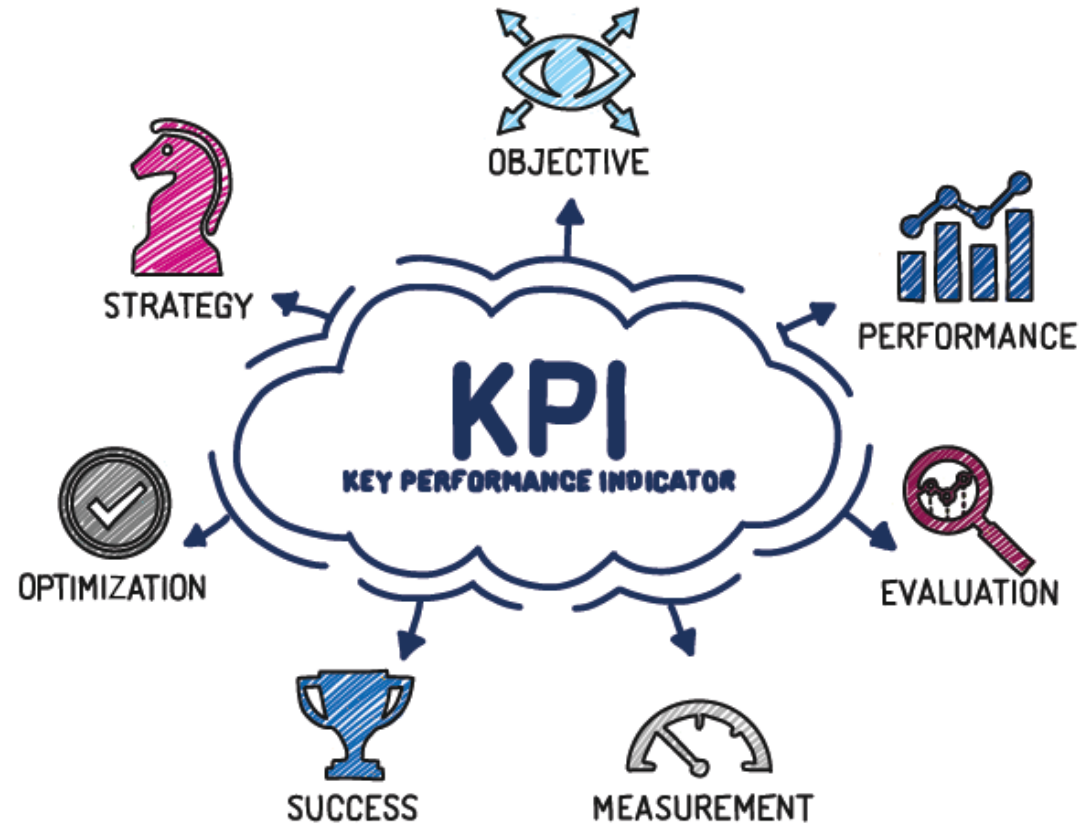
KPI Kriteriyalarının tətbiqi

Satış rəqəmlərinin sistemsal və həmçinin də tam distiplində davam etməsi üçün KPI kriteriyalarının tətbiqi şərtidir. ATV, UPT, RR kimi göstəricilər satış əməkdaşlarının KPI-larını müəyyənləşdirir və onların aylıq olaraq hədəflərinin maksimal rəqəmdə qalmasına kömək edir.

ATV – Yekun aylıq rəqəmlərin müştəri sayına düşərək, ortalama sayının hesabı

UPT – Bir reallaşma çekində olan məhsullarının sayı. (Cross Selling və bir çəkə düşən məhsul sayı)

RR – Aylıq qaytarma sayı



Keçirilən təlimlərin faydaları

Keçirilən təlimlərimizin məqsədi sadəcə məhsulların xarakteristik məlumatları deyil. Bu xarakteristik məlumatların müştəriyə verdiyi faydalar, düzgün ehtiyac analizi, təqdimat bacarıqları, satış payının artırılması, düzgün xidmət keyfiyyəti sərgiləmək, komanda quruculuğu, biznes etikası, dünyaca məhşur

*Satış Servis Standartları (5SSS), ünsiyyət bacarıqları, KPI Kriteriyaları, maksimal peşəkar satış, kimi detalları
əməkdaşlara təlim vasitəsi ilə aşılayırıq.*

*Əlavə olaraq insanlara psixoloji təlimlər, problemlə davranış, korporativ qaydalar, etirazlarla iş kimi təlimlərə də xüsusi yer ayrılır. Çünki bu cür detallara korporativ məkanlarda xüsusi diqqət yetirilməlidir ki,
iş prosesi daha da maraqlı və həyəcanlı olsun.*

*Bu cür interaktiv təlimlərin keçirilməsi üçün daim əlimdən gələni etmişəm ki, qarşımda olan auditorini
düzgün idarə edə bilmək, komanda quruculuğu, liderliyin əsasları, psixologiya, pedoqogika və androqogika kimi
üstün biliklərə yiyələnirəm.*

Bunun üçün də daim peşəkarların təşkil etdiyi təlimlərdə iştirak etmişəm.

Classrooms



Təlimlər haqqında ümumi anlayış:

Ümumi olaraq hər bir şirkətin İnsan Resursları Departamentinin əməkdaşlarının maraq dairəsi o olmalıdır ki, şirkətə cəlb olunan əməkdaşlar ümumilikdə hansı göstəricilərə sahibdirlər, bu əməkdaşlar ümumi olaraq şirkətə götürüldüyü gündən nə qədər fayda veriblər. Çünki bir şirkəti ayaqda saxlayan onun Front Office əməkdaşlarıdır ki, bu əməkdaşların keyfiyyət dərəcəsi nə qədər yüksək olarsa həmin şirkətin qazancı bir o qədər də daha yüksək olacaq. Satış sahəsində çalışan əməkdaşların keyfiyyət dərəcəsi maksimum səviyyədə olmalıdır. Bu keyfiyyət isə təlimlər vasitəsi ilə daha da möhkəmləndirilir.