

SATIŞ ELEMANLARININ HATALI BİLGİ AKTARIMI

Dr.Aypar TOPKARA USLU

M.Ü.İİBF, İşletme Bölümü, Öğretim Görevlisi

ABSTRACT: A small scale study was conducted looking at the provision of misinformation by salespeople. Possible sources of the provision of missing formation were hypothesized, including characteristics of the salespeople themselves and perceived characteristics of management. He was discovered that personal characteristics such as attitudes and goals are related to the provision of missing formation.

I-GİRİŞ

Satış elemanlarından hatalı bilgi sağlanması, bu elemanların satılma anındaki iletişiminde kasıtlı veya kasıtlı olmayarak müşterilere ürün ya da hizmet hakkında hatalı bilgi vermesidir. Satış elemanları sadece onlara verilen yanlış bilgiler nedeniyle değil, bazen isteyerek ya da istemeyerek, unutkanlık, sorular karşısında yetersiz kalma ya da işini gerektiği kadar önemsememekten kaynaklanan geçiştirme gibi nedenlerle de müşterilere hatalı bilgi aktarabilmektedir. Satış elemanlarından hatalı bilgi sağlanması işletme açısından en az üç önemli alanı etkilemektedir.

1-Tüketicileri bilgi ihtiyaçlarını (mal/hizmete yada işletmeye ilişkin)

2-Üreticilerin pazarlama programlarını

3-Satış elemanlarının müşterilere karşı sosyal ve hukuki sorumluluklarını.

Birçok tüketici satın alma aşamasında minimum çaba harcamakta olduğundan, satış elemanının yanlış bilgi sahibi olması tüketicilerin satın alma kararı vermesinde son derece önem taşımaktadır. Yapılan çalışmalar tüketicilerin satın alma kararı esnasında ürünü tanımak için oldukça az çaba sarfettiğini göstermektedir[1]. Satın alma sürecindeki tüketiciler çoğunlukla satın alma eyleminde satış elemanın verdiği bilgilerle yetinmektedir. Bu nedenle satış elemanın mal/hizmet tanıtımında hatalı bilgi vermesi kararını etkilemesi açısından oldukça önem kazanmaktadır.

Üreticiler bir çok mal/hizmet tanıtımında satış elemanlarından yararlanırlar. Özellikle reklamcılık ve halkla ilişkiler çabası, marka haberdarlığının yaratılması ve ürün bilgisi sağlanması açısından sınırlı kalan üretici bu bilgilerin aktarılmasında satış hattındaki zincirden yararlanmaktadır.

Üretici ile tüketici arasındaki meselenin uzunluğu bu konudaki bilgi akışını sınırlamaktadır.

Üretilen bir mal/hizmetin müşterilere ulaştırma zincirinin son halkasını oluşturan satış elemanları bu bilgilerin aktarılması görevini üstlenmektedir. Tüketiciler genellikle satın alma esnasında satış elemanlarında kendilerine mal/hizmet konusunda ek bilgi vermesini istemektedirler[2]. Bu noktadaki bilginin doğru ve güvenilirliği satın alıcı açısından oldukça önemlidir. Önemli olan bir başka konu vardır ki bu da işletmenin başarılı dağıtım ve tüketicilerden işletmeye dönen doğru ürün ve pazar bilgisi sağlamasıdır. Bu konuda satış elemanlarının yetersizliği işletme faaliyetlerinin planlanmasını da olumsuz olarak etkileyecektir.

II-SATIŞ ELEMANLARININ ÖZELLİKLERİ:

Satış elemanları konusundaki yaygın inanç, genel olarak satış elemanlarının satın alma eyleminde en az düzeyde hatalı bilgi sağlama vaadiyle iş yürütmesidir. Satış elemanları konusundaki bu güne değin yapılan çalışmalar bu iddiayı destekler niteliktedir[3,4]. Hatalı bilginin kapsamı ile ilgili olarak özellikle şu fonksiyonlar satış elemanları konusunda önem kazanmaktadır.

1-"Profesyonellik" olgusundan neyin algılandığı,

2-Sağlanan doğru bilginin öneminin algılanma düzeyi,

3-İş tatmini düzeyi,

4-Satış mesleğinde daha yüksek pozisyon için duyulan arzu ve istek,

5-Toplam satış tecrübesi,

II-1. Profesyonellik:

Kadın/Erkek birey olarak satış elemanı rolünden algılanan profesyonellik düzeyi satış elemanının tüketiciye iletildiği bilginin doğruluk düzeyini etkilemektedir. Eğer birey yaptığı işi ciddiye almıyorsa, kadın yada erkek satış elemanı tüketiciyle olan iletişiminde de o derece samimiyetten uzak olacaktır.

II-2. Doğru Bilginin Önemi:

Başarılı bir satış için satış elemanının yaptığı işin doğru ve iyi olduğuna her şeyden ve herkesten daha çok kendisi inanmalıdır. Eğer satış elemanı doğru bilginin önemine inanır ve bu konuda sorumluluk hissederse sağlanan bilginin kalitesi de o derece yüksek ve yanlış bilgi düzeyi de o derece düşük olacaktır.

II-3. İş Tatmini:

Önemli diğer bir unsur iş tatminidir. Eğer satış elemanının yaptığı işten sağladığı iş tatmini düzeyi düşük ise satış esnasında tüketiciye muhtemelen daha doğru olmayan bilgiler nakledecektir. Çünkü yaptığı işten öncelikle kendisi zevk alıp önemsemelidir. Zevk almıyor ise satış elemanının iş tatmini düşük olacak bu da satıştaki davranışını olumsuz etkileyecektir.

II-4. Meslekten Beklenti:

Satış elemanının satış elemanı olarak meslekten beklentileridir. Eğer satış elemanı satış mesleğinde daha yüksek pozisyon arayışı amacıyla değilse, kız/erkek satış elemanı muhtemelen daha az duyarlı kalacaktır. Doğru bilgi tüketici tatmininde anahtar noktadır ve bu da satış performansını etkiler, başarılı satış iş tatminini yükseltir, yüksek tatmin gelecekteki kariyer amaçlarının belirlenmesinde önem kazanır.

II-5. Satış Tecrübesi:

Beşinci ve son unsur satış tecrübesi ile ilgilidir. Satış elemanları düşük satış tecrübesine sahip ise yaptıkları iş konusunda düşük vaatler içindedirler ve bu etki ile tüketiciler doğru bilgi aktarımında daha az duyarlıdır. Zamanla kazanılan satış tecrübesi, satış elemanına, tüketiciye sağlanacak doğru bilginin önemini kavrayacaktır.

Satış elemanlarının işlerine gösterecekleri özeni etkileyen üç değişik faktör daha vardır. Bunlardan birincisi satış elemanlarının üstlerine karşı hissettikleri güven ve memnuniyettir. Eğer satış elemanı üstlerinin kendisine sağlayacağı bilginin doğruluğuna güvenmiyor ve onları kendisinden daha yeterli bulmuyorsa doğru bilgi aktarımında o derece zayıf olacaktır. Kısacası yöneticilerinin yetersizliği ve destekleyiciliğine ne derece inanırsa tüketicilere de o derece doğru bilgi aktaracağı olasılığı daha yüksektir. Satış elemanlarının eğitim düzeyi de hatalı bilgi aktarımını etkileyen önemli unsurlardan birisidir. Düşük eğitilmiş satış elemanları daha fazla hatalı bilgi nakledebilmektedir. Bir diğer önemli etkende satış elemanlarının yaptıkları işten dolayı sağladıkları maddi değerini yeterliliğidir. Eğer satış elemanı iş için ödenen parasal değeri yeterli hissetmiyorsa tüketicilere daha fazla hatalı bilgi verebilir.

III-ARAŞTIRMA BULGU VE SONUÇLARI:

III-1. Araştırma Yöntemi:

Bu çalışma keşifsel bir araştırma niteliğindedir. Bu araştırmanın örnek kümesini İstanbul'da merkezi bulunan ve elektrikli ev aletleri üreten işletmelerin satış elemanlarıdır. Bu işletmelerde çalışmanın yapıldığı süreç içerisinde full-time istihdam edilen toplam satış elemanı sayısı ve dolayısıyla her işletmeyi temsil edecek satış elemanı sayıları basit tesadüfi örnekleme yoluyla belirlenmiştir. Sonuçta 54 satış elemanı üzerinde anket yapılmış bunlardan 51 tanesi geçerli kabul edilmiştir.

Anket formu belli başlı iki bölümden oluşmaktadır. Buna göre, birinci bölümde örnek kütle kapsamında yer alan satış elemanlarının demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini tanımlayacak sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde satış elemanlarının giriş bölümünde tanımlanan beş özellik çerçevesinde davranışlarını tanımlamaya yönelik 26 adet değişken incelenmiştir¹. Bu çalışmada değişkenler için 5'li likert olarak geliştirilen 5 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır². [1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum]. Böylece satış elemanlarına ait çalışmada yer alan 5 özellik (profesyonellik, doğru bilginin önemi, iş tatmini, meslekten beklenti ve satış tecrübesi) değerlendirilmiştir.

III-2. Araştırma Bulgu ve Sonuçları

Araştırma daha öncede belirtildiği gibi iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ele alınan ankete cevap veren satış elemanlarının demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Bu tablodan elde edilen çarpıcı sonuçlara göre anketi yanıtlayan satış elemanlarının tamamına yakınının erkek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yarıdan fazlası 26-30 yaşları arasında yer alan üniversiteden yeni mezun elemanların oluştuğudur. Büyük bir çoğunluğunun bu meslekte beş yıllık bir deneyime sahip olduğu saptanmıştır. Genellikle Maaş+ Prim sistemine göre ücretlendirildikleri belirlenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümde Tablo 3 den Tablo 13'e kadar olan bölümden de görülebileceği gibi 11 hipotez kullanılmıştır. Bu 11 hipotez 26 değişken üzerinde test edilmiştir.

Tablo 2'de Satış elemanlarının hatalı bilgi aktarımına ilişkin değişkenlerin algılanan önem dereceleri verilmiştir. Buna göre satış elemanlarının birinci sırada önem verdikleri konu

¹ Bu çalışmada Bagozzi (1978), Churchill, Ford and Oliver (1974), Dubinsky and Matson (1979) Teas (1991) geliştirilen ve Ridway 1992 tarafından kullanılan 26 maddelik anket formu kullanılmıştır.

² Churchill (1979) 'in önerdiği 5 maddelik Likert ölçeği kullanılmıştır.

Öneri, C.1, S.4.

olarak müşterilere doğru akıcı bilgi sağlamak olduğunu belirtmektedirler. Bunu firmada üretilen mamullerin özellikleriyle ilgili bilgilerin sürekli yenilenmesi ve satılan isteği izlemektedir. Ayrıca bu tabloda değişkenlerin aritmetik ortalama ve standart sapmaları belirtilmektedir.

V_{22} , V_{25} , V_{26}) değişkenleri açısından istatistiki açıdan fark söz konusu olduğu saptanmıştır.

Tablo 3'de cinsiyetlere göre satış elemanlarının değişkenlere verdikleri cevap açısından V_{15} ve V_{17} 'de istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır.

Tablo 4'de satış elemanlarının yaşlarına göre değişkenlere verdikleri cevaplar açısından yine V_{15} ve V_{17} 'de istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır.

Tablo 5'de satış elemanlarının medeni haline göre değişkenlere verdikleri cevaplar açısından sadece V_{15} 'de bir farklılık belirlenmiştir. Diğer değişkenler açısından medeni haline göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 6'da satış elemanlarının aylık ortalama gelirine göre değişkenlere verdikleri cevaplar açısından (V_1 , V_2 , V_3 , V_4 , V_5 , V_6 , V_7 , V_8 , V_9 , V_{10} , V_{11} , V_{12} , V_{13} , V_{14} , V_{15} , V_{16} , V_{17} , V_{18} , V_{19} , V_{20} , V_{21} , V_{22} , V_{23} , V_{24} , V_{25} , V_{26}) 19 değişkende istatistiki açıdan anlamlı bir fark vardır.

Tablo 7'de satış elemanlarının değişkenlere verdikleri cevaplar açısından (V_1 , V_7 , V_9 , V_{10} , V_{11} , V_{14} , V_{18} , V_{22} , V_{25} , V_{26}) 10 değişkende eğitim durumlarına göre istatistiki açıdan anlamlı bir fark belirlenmiştir.

Tablo 8'de satış elemanlarının değişkenlere verdikleri cevaplar açısından sadece V_{15} ve V_{16} 'de meslekte çalışma istatistiki açıdan anlamlı bir fark görülmüştür.

Tablo 9'da satış elemanlarının çalıştıkları firmada faaliyette buldukları yıla göre istatistiki açıdan anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 10'da satış elemanlarının şu andaki işlerinin kaçınıcı işleri olduğuna göre yapılan değerlendirmede V_3 , V_4 , V_{17} , V_{19} değişkenleri açısından istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunduğu saptanmıştır.

Tablo 11'de satış elemanlarının çalıştıkları ücret sistemine göre değişkenler açısından V_2 , V_3 , V_4 , V_6 , V_7 , V_{19} , V_{21} , V_{23} istatistiki açıdan anlamlı bir fark vardır.

Tablo 12'de (V_5 , V_6 , V_8 , V_9 , V_{16} , V_{18} , V_{20} , V_{21} , V_{23} , V_{24} , V_{25}) değişkenleri açısından işletmede çalışan toplam personel sayısına göre satış elemanlarının cevaplarında istatistiki açıdan anlamlı bir fark belirlenmiştir.

Tablo 13'de satış elemanlarının işletmede çalışan satış elemanı sayısına göre (V_1 , V_7 , V_8 , V_9 , V_{10} , V_{11} , V_{12} , V_{13} , V_{14} ,

Tablo 1: Ankete Katılan Satış Elemanlarının Demografik Özellikleri

Cevapların Profili (n=51)

Cinsiyet	Toplam	%
Kadın	3	5.9
Erkek	48	94.1
	51	100.0

Yaş	Toplam	%
25 ve altı	12	23.5
26-30	34	66.7
31-35	5	9.8
36-40	-	-
41 ve üstü	-	-
	51	100.00

Medeni Durum	Toplam	%
Evli	24	47.1
Bekar	25	49.0
Dul	1	2.0
Cevap yok	1	2.0
	51	100.0

Ortalama Gelir	Toplam	%
10 milyon altı	4	7.8
11-15 milyon	14	27.5
16-20 milyon	7	13.7
21-25 milyon	11	21.6
26-30 milyon	7	13.7
31-35 milyon	6	13.7
36 milyon ve üstü	2	3.9
	51	100.0

Eğitim Durumu	Toplam	%
İlk	-	-
Orta	1	2.0
Lise	5	9.8
Üniversite ve dengi okul	43	84.3
Diğer	2	3.9

Satışla ilgili deneyim(yıl)	Toplam	%
1 yıldan az	4	7.8
1-5 yıl	41	80.4
6-10 yıl	4	7.8
11-15 yıl	2	3.9
16 yıldan fazla	-	-

Öneri, C.1, S.4.

Bu firmanın çalışma yılı	Toplam	%
1-3 yıl	36	70.6
4-6 yıl	14	27.5
7-10 yıl	1	2.0
10 yıldan fazla	-	-

Bundan önceki işlerde de satışla ilgili görev yapıp yapmadığı	Toplam	%
Evet	30	58.8
Hayır	21	41.2

Bundan önce kaç değişik firmada çalıştığı	Toplam	%
Bu ilk çalıştığım firma	14	27.5
1	19	37.3
2	11	21.6
3	2	3.9
4	1	2.0
5'den fazla	4	7.8

Hangi ücret sistemi ile çalıştığı	Toplam	%
Maas	1	2.0
Maas+İkramiye	1	2.0
Maas+Prim	28	54.9
Maas+Prim+İkramiye	6	11.8
Maas+Komisyon	1	2.0
Diğer	14	27.5

Firmanın toplam personel sayısı	Toplam	%
49 ve altı	1	2.0
50-99	5	9.8
100-149	14	27.5
150 ve üstü	31	60.8

Firmada çalışan toplam satış ve satışla ilgili personel sayısı	Toplam	%
10 ve altı	1	2.0
11-25	10	19.6
26-40	2	3.9
41-55	11	21.6
56 ve üstü	27	52.9

Tablo 2: Satış elemanlarının hatalı bilgi aktarmında değişkenlerin algılanan önem derecesi^a

	Önem Derecesi ^b					önem sarası	AD	SS	
	cevap yok	1	2	3	4				5
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklarım		4	3	1	34	9	20	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.		9	13	3	20	6	20	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	1	11	16	5	15	3	22	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.		10	19	8	10	4	23	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	1	1	8	15	18	8	16	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst korumda olduğumu düşünüyorum.	2	2	10	10	17	10	17	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.		1	2	4	29	15	4	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.		1	4	14	26	6	11	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	5	0	3	8	25	10	15	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	1	0	2	5	35	8	7	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.		0	2	3	41	5	6	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.		1	1	3	20	26	1	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.		0	1	8	21	21	2	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefler.		1	3	10	17	20	5	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.		27	12	6	5	1	25	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.		1	7	13	23	7	14	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.		17	15	12	6	1	24	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.		1	9	6	28	7	12	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.		7	15	14	12	3	21	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.		1	9	6	30	5	13	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.		7	8	11	18	7	19	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	1	1	5	8	20	16	8	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.		6	5	13	21	6	18	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetimi işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.		2	7	14	17	11	14	3.5490	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	1	1	8	6	21	14	10	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satışmam ürünler hakkında daha fazla eğitim vermesini isterim.	1	1	1	2	28	18	3	4.1373	.980

^a Ridway (1992)'den uyarlanmıştır.^b 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum' karşılığıdır.

Tablo 3:T-testi değerleri (Cinsiyete göre)

H1: Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından cinsiyete göre bir fark vardır**

	t-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklamın	+12.35	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	+5.45	.000	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-3.52	.001	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	+3.53	.001	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-8.96	.001	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	-7.17	.001	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-19.69	.001	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-14.40	.000	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-7.93	.000	3.5295	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-15.67	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-28.31	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-22.87	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-18.59	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	-13.59	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumlarında değişir.	-.63	.534	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	-11.70	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	-1.64	.108	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-11.75	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	-5.46	.000	2.7843	1.134
V ₂₀ -Satıştığım mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-11.63	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+7.01	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-11.95	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-8.81	.000	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-10.65	.000	3.5490	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-10.01	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetimimin satıştığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-15.09	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Aypar TOPKARA USLU

Tablo 4:F-testi değerleri (Yaşa gore)

H2:Satış elemanlarının "....." seğeneğine verdikleri cevaplar açısından yaşça gore bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tuketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri sakladım	+12.37	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi urun hakkında bildiklerimin hepsini tuketicilere soylemek zorunda hissetmem.	+5.71	.000	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığımı bildiğim halde tuketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-3.59	.001	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen mişterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul oturdum.	+3.90	.000	2.5882	1.236
V ₅ -çalıştım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-8.94	.000	3.4118	1.117
V ₆ -çalıştım yerde diğer satış elemanlarına gore performans açısından daha st konumda olduğumu dştunyorum.	-7.19	.000	3.3333	1.322
V ₇ -çoğu mişteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-17.55	.000	4.0784	.845
V ₈ -çoğu mişteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu multemelen hisseder.	-14.24	.000	3.6275	.871
V ₉ -Mişteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek run hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-9.11	.000	3.5294	1.405
V ₁₀ -Mişteriler sağladım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-15.54	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Mişteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-22.33	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Mişterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-18.80	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-18.41	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştım yerde kaliteli mişteri servisi en önemli hedeftir.	-14.72	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	-.11	.913	1.8431	1.102
V ₁₆ -işimin çok cazip olduğunu dştunyorum.	-11.09	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	-1.82	.074	2.1961	1.096
V ₁₈ - işimin çok ilginç olduğunu dştunyorum.	-11.60	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak srdrdğim işimden maddi açıdan da tatminim.	-5.42	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışım mamullerle ilgili belirli yayımları okurum.	-10.72	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetimince sağlanan run eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+6.90	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-10.81	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi olduğuca fazladır.	-8.06	.000	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda olduğuca dikkatlidir.	-9.35	.000	3.5490	1.101
V ₂₅ -stlerime runler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissedirim.	-10.11	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satışım runler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-15.33	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna gore oluşturulmuştur.

Tablo 5: F-testi değerleri (Medeni haline göre)

H3: Satış elemanlarının "....." seçeneğine verdikleri cevaplar açısından medeni haline göre bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklarım	+12.95	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem	+7.86	.000	33.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-5.28	.000	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	+6.04	.000	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-10.75	.000	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	-8.74	.000	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-16.41	.000	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-14.88	.000	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardımcı edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-9.31	.000	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-16.36	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardımcı için bana dayanırlar.	-17.68	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-17.56	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-19.58	.000	4.3157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	-15.53	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	+1.48	.145	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	-11.84	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	-3.89	.000	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-11.78	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	-6.75	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-12.81	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+7.81	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-11.95	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-9.18	.000	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-11.68	.000	3.5490	1.101
V ₂₅ -İstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-13.04	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin sattığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-19.27	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Aypar TOPKARA USLU

Tablo 6:F-testi değerleri (Aylık ortalama gelire göre)

H4:Satış elemanlarının "....." seçeneğine verdikleri cevaplar açısından Aylık ortalama gelire göre bir fark vardır

	F-değeri	P-değeri (2'li kıyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklarım	+91	.368	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	-2.00	.051	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	3.09	.003*	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	-3.33	.002*	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	.58	.563	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	.85	.399	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-1.68	.053	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-2.25	.805	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	.16	.874	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-1.32	.194	3.9020	.856
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-1.62	.112	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-3.49	.001*	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-2.73	.009*	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli bedettir.	-1.98	.054	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	-5.90	.000*	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	.08	.937	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	4.72	.000*	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-1.15	.881	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	3.14	.003*	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satıştığım mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	.00	0.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetimine sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	-1.27	.210	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyeti (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-1.17	.249	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	1.18	.245	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	.08	.933	3.5490	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-.49	.625	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satıştığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-2.31	.025*	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 7:F-testi değerleri (Eğitim durumuna göre)

H5:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından Eğitim durumuna göre bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklarım	-65	.520	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	-4.30	.000*	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	6.58	.000*	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	-7.20	.000*	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	2.90	.005*	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	2.99	.004*	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-1.64	.107	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteri benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	2.19	.003*	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlanmaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	1.85	.071	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	.00	1.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-65	.518	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-3.99	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-2.54	.014*	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kalite müşteri servisi en önemli hedefdir.	-.77	.444	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değildir.	-11.71	.000	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	2.39	.021*	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	10.56	.000	2.1961	1.096
V ₁₈ - İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	1.91	.062	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	6.51	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	2.45	.018*	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	-3.88	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	.49	.627	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	3.65	.001*	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetimi işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	2.17	.035*	3.5490	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissedirim.	1.06	.296	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin sattığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-1.54	.129*	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 8:F-testi değerleri (Meslekteki alışma yılına göre)

H6:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından Meslekteki alışma yılına göre bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sorduktan zaman, bazı durumlardaki bilgileri sakladım	+9.50	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi rn hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	+4.32	.000	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığım bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-2.50	.016	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meğgul olurdum.	+2.70	.009	2.5882	1.236
V ₅ -çalıştım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-7.97	.000	3.4118	1.117
V ₆ -çalıştım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha st konumda olduğumu dştnyorum.	-6.85	.000	3.3333	1.322
V ₇ -çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım	-14.58	.000	4.0784	.845
V ₈ -çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-11.22	.000	3.6227	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-7.16	.000	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-13.66	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satım almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-17.56	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-16.22	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-15.91	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedeftir.	-12.57	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	-1.43	.159	1.8431	1.102
V ₁₆ -işimin çok cazip olduğunu dştnyorum	-10.43	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım	-.64	.528	2.1961	1.096
V ₁₈ -işimin çok ilginç olduğunu dştnyorum.	-9.75	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak srdrdğim işimden maddi açıdan da tatminim.	-4.02	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayımları okurum.	-9.82	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetimince sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+5.61	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının oğunuğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-9.87	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-6.84	.000	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-8.59	.000	3.5490	1.101
V ₂₅ -şterime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-8.97	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin sattığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-13.79	.000	3.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 9:F-testi değerleri (Çalıştıkları firmada faaliyette buldukları yıla göre)
H7:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından Çalıştıkları firmada faaliyette buldukları yıla göre bir fark vardır

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklamam	+15.17	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem	+8.86	.000	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığımı bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-6.87	.000	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	+7.68	.000	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim	-12.44	.000	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	-10.81	.000	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-18.46	.000	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-16.36	.000	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-10.45	.000	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-19.63	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-24.55	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-20.90	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-23.61	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	+19.60	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	-2.90	.005	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	-14.43	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktaym.	-43.82	.000	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-14.88	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	-8.37	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-14.99	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+9.44	.000	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-14.47	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-10.77	.000	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetimi işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-13.02	.000	3.5490	1.205
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-13.66	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin sattığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-18.82	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 10:F- testi değerleri (Ankete cevap veren satış elemanlarının kaçıncı işleri olduğuna göre)

H8:Satış elemanlarının "....." soğeneğine verdikleri cevaplar açısından Ankete cevap veren satış elemanlarının kaçıncı işleri olduğuna göre bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklarım	+5.67	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi rn hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	+2.09	.042	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığımı bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	-.86	.391	3.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	+.78	.438	2.5882	1.236
V ₅ -alıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-4.06	.000	3.4118	1.117
V ₆ -alıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	-3.32	.002	3.3333	1.322
V ₇ -çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kamsındayım.	-8.08	.000	4.0784	.845
V ₈ -çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-5.14	.000	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-4.19	.000	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-7.00	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-7.75	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-9.20	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-7.97	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim alıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	-6.06	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiler.	-2.41	.020	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	-4.70	.000	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerine satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	.83	.413	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-5.68	.000	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak srdrdğim işimden maddi açıdan da tatminim.	-1.68	.098	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışım mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-4.36	.000	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetimince sağlanan ürün eğilimlerinin miktardan yeterli değildir.	+3.25	.002	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-4.85	.000	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-3.20	.002	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-4.30	.000	3.5490	1.101
V ₂₅ -şterime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	-5.36	.000	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satışım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-7.02	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 11:F-testi değerleri (çalıştıkları ücret sistemine göre)

H9:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından çalıştıkları ücret sistemine göre bir fark vardır*

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri sakladım	+3.75	.000	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	+4.3	.667	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	1.16	.250	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurdum.	-1.31	.196	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	-1.91	.062	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	-1.40	.167	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-4.73	.000	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakenceleri satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-3.36	.002	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardımcı olacak ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	-2.37	.022	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-4.33	.000	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardımcı için bana dayanırlar.	-4.60	.000	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-6.43	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-5.29	.000	4.2157	.784
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	-4.43	.000	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	-4.64	.000	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	-2.45	.018	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	3.14	.003	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	-2.44	.018	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	.56	.579	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satıştığım mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-2.55	.014	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün eğilimlerinin miktardan yeterli değildir.	+99	.325	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-3.39	.001	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	-1.53	.133	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-2.57	.013	3.590	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissedirim.	-2.87	.006	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin sattığım ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-4.97	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 12 :F-testi değerleri (işletmeye çalışan toplam personel sayısına göre)
 H10:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından işletmeye çalışan toplam personel sayısına göre bir fark vardır

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri saklıyorum	-2.08	.042	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi rn hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylenmek zorunda hissetmem.	+2.21	.032	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığım bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	3.88	.000	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	+3.95	.000	2.5882	1.236
V ₅ -alıřtđđım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	.33	.745	3.4118	1.117
V ₆ -alıřtđđım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha st konumda olduğumu dştniyorum.	.73	.469	3.3333	1.322
V ₇ -çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-3.77	.000	4.0784	.845
V ₈ -çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarından daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	-1.02	.314	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli dercede bilgiliyim.	-.27	.790	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sađladđđm kaliteli hizmetten dolayı memnun.	-2.52	.015	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	-3.70	.001	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-5.99	.000	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-5.14	.000	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim alıřtđđım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedeftir.	-3.17	.003	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değiller.	+7.99	.000	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu dştniyorum.	-.50	.616	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktayım.	6.70	.000	2.1961	1.096
V ₁₈ -İşimin çok ilginç olduğunu dştniyorum.	-.89	.375	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak srdrdđđm işimden maddi açıdan da tatminim.	3.72	.001	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satıřtđđm mamullerle ilgili belirli yayınları okurum.	-.67	.506	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetimince sağlanan ürün eğilimlerinin miktarı yeterli değildir.	+1.39	.172	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	-2.08	.043	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	.90	.370	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	-.43	.667	3.5490	1.101
V ₂₅ -şterime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissedirim.	-1.22	.229	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satıřtđđm ürünler hakkında daha fazla eğitim vermelerini isterim.	-3.88	.000	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

Tablo 13 :F-testi değerleri (işletmede çalışan satış elemanı sayısına göre)

H11:Satış elemanlarının “.....” seçeneğine verdikleri cevaplar açısından işletmede çalışan satış elemanı sayısına göre bir fark vardır

	F-değeri	P-değeri (2'li kuyruk)	AO	SS
V ₁ -Tüketiciler bana bir soru sordukları zaman, bazı durumlardaki bilgileri sakladım	-1.13	.265	3.8039	1.059
V ₂ -Kendimi ürün hakkında bildiklerimin hepsini tüketicilere söylemek zorunda hissetmem.	-3.81	.000	3.0196	1.364
V ₃ -Bir kaç kez doğru olmadığını bildiğim halde tüketicilerin sorduğu bir soru üzerine bilgi vermek zorunda kaldım	4.98	.000	2.6078	1.328
V ₄ -Bazen müşterilerin sorduğu her soruya cevap veremeyecek kadar meşgul olurum.	-5.89	.000	2.5882	1.236
V ₅ -Çalıştığım yerde çoğu satışçıdan daha profesyonelim.	2.59	.013	3.4118	1.117
V ₆ -Çalıştığım yerde diğer satış elemanlarına göre performans açısından daha üst konumda olduğumu düşünüyorum.	2.83	.007	3.3333	1.322
V ₇ -Çoğu müşteri sorularına doğru cevap verebileceğim kanısındayım.	-1.19	.852	4.0784	.845
V ₈ -Çoğu müşteriler benim diğer perakendeci satış elemanlarımdan daha profesyonel olduğumu muhtemelen hisseder.	1.96	.055	3.6275	.871
V ₉ -Müşteriler iyi karar vermelerini sağlamaya yardım edecek ürün hakkında yeterli derecede bilgiliyim.	1.86	.068	3.5294	1.405
V ₁₀ -Müşteriler sağladığım kaliteli hizmetten dolayı memnun.	.60	.552	3.9020	.855
V ₁₁ -Müşteriler satın almalarında bilgi sağlamada yardım için bana dayanırlar.	.41	.681	3.9608	.564
V ₁₂ -Müşterilere doğru ve akıcı bilgi sağlamak işimin en önemli yönlerinden biridir.	-1.53	.132	4.3529	.844
V ₁₃ -Firmamda üretilen değişik nitelikteki mamullerin olumlu-olumsuz özellikleriyle ilgili bilgilerimi sürekli yenilerim.	-.92	.361	4.2157	.783
V ₁₄ -Benim çalıştığım yerde kaliteli müşteri servisi en önemli hedefdir.	.10	-.922	4.0196	1.010
V ₁₅ -Satış elemanları mamuller ve geçmişteki satış hacimlerine ilişkin bilgi sahibi olma durumunda değildir.	-8.61	.000	1.8431	1.102
V ₁₆ -İşimin çok cazip olduğunu düşünüyorum.	2.54	.014	3.5490	.966
V ₁₇ -Gelecekteki kariyerime satış elemanı olarak devam etmeyi planlamaktaym.	7.30	.000	2.1961	1096
V ₁₈ - İşimin çok ilginç olduğunu düşünüyorum.	2.24	.030	3.6078	1.002
V ₁₉ -Satış elemanı olarak sürdürdüğüm işimden maddi açıdan da tatminim.	5.11	.000	2.7843	1.137
V ₂₀ -Satışmam mamullerle ilgili belirli yayımları okurum.	2.42	.019	3.5686	.964
V ₂₁ -Firma yönetiminin sağlanan ürün öğitlimlerinin miktarı yeterli değildir.	-3.24	.002	3.1961	1.265
V ₂₂ -Bizim kuruluşumuzdaki satış elemanlarının çoğunluğu ehliyetli (yeterlik sahibi) kişilerdir.	.97	.338	3.8235	1.161
V ₂₃ -Firmayı yönetenler arasında mamule ilişkin bilgi düzeyi oldukça fazladır.	3.21	.002	3.3137	1.175
V ₂₄ -Firma yönetim işe aldığı satış elemanlarının kalitesi konusunda oldukça dikkatlidir.	2.13	.038	3.5490	1.101
V ₂₅ -Üstlerime ürünler hakkında daha geniş bilgi sorarken kendimi rahat hissederim.	1.32	.194	3.7059	1.205
V ₂₆ -Firma yönetiminin satışmam ürünler hakkında daha fazla öğitim vermelerini isterim.	-.41	.682	4.1373	.980

* Yukarıda belirtilen soru formundaki her bir ifade değişken olarak hipotezde boş bırakılan yere konulmuş ve söz konusu tablo buna göre oluşturulmuştur.

KAYNAKÇA

[1]- Westbrook, Robert A. and Claes Fornell (1979), "Patterns of Information Source Usage Among Durable Goods Buyers", *Journal of Marketing Research*, 16 (August), 303-312.

[2]- Olshavsky, Richard W. (1973), "Customer-Salesman Interaction in Appliance Retailing", *Journal of Marketing Research*, 10 (May), 208-212.

[3]- Kohli, Ajay K. (1989), "Effects of Supervisory Behavior: The Role of Individual Differences Among Sales-people," *Journal of Marketing*, 53, 4 (October), 40-50.

[4]- Leigh, Thomas W. and Patrick F. Mc Graw (1989), "Mapping the Procedural Knowledge of Industrial Sales Personnel: A Script Theoretic Investigation", *Journal of Marketing*, 53, 1 (January), 16-34.

[5]- Bagozzi, Richard P. (1978), "Sales force Performance and Satisfaction as a Function of individual Differences, Interpersonal and Situation Factors," *Journal of Marketing Research*, 15 (November), 517-531.

[6]- Churchill, Gilbert A. (1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, 16 (February), 64-73.

[7]- Dubinsky, Alan J. and Bruce E. Mattson (1979), "Consequences of Role Salespeople," *Journal of Retailing*, 55 (Winter), 70-86.

[8]- Ridgway, Nancy, Scott A. Dawson (1982), "Misinformation Provided by Retail Sales people: An Overlooked Aspect of The Information Environment", *American Marketing Association* (Summer), 168-175.