

# BÖLÜM 4

## Operasyonları Yönetmek

### 4.3. / Satış Yönetimi

Ronay COŞKUN<sup>1</sup>



#### Öğrenim Hedefleri

*Okuyucu, bu bölümü okuyarak;*

1. Genel olarak satış kavramı ve satış yönetimi hakkında bilgi sahibi olacak,
2. Eczacılık hizmetlerinde satış yönetiminin önemi hakkında bilgi edinecek,
3. Eczacılık ve satış arasında bağlantı kurabilecektir.

#### Giriş

Satış, potansiyel alıcıları ürün veya hizmetin alınmasına ikna etme üzerine kurulu bir süreçtir. Satış, bir ürün veya hizmeti uygun yerde ve zamanda, uygun kişiye, uygun yöntemle, makul bir bedel karşılığı vermektir. Satıcı ile alıcı arasında gerçekleşen bu süreçte taraflar arasında üzerinde fikir birliğine varılacak bir ortak nokta bulma mücadelesi verilir (Can, 2010).

<sup>1</sup> Arş. Gör. Ecz., Sağlık Bilimleri Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD., ronahi.coskun26@gmail.com, ORCID iD: 0000-0003-0332-154X

## Kaynaklar

- Bacaksız, P. (2009). Satış noktasında reklam ve eczanelerde satış noktası reklam malzemelerinin kullanımı üzerine bir araştırma. Doktora tezi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Barutçu, S. & Sezgin, S. (2012). Satış Yönetimi Sürecinde Motivasyon Araçları ve Etki Düzeyleri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 89-97.
- Can, H. N. (2010). İşletmeden işletmeye satış ve kişisel satış sürecinde performans yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*, İstanbul.
- Derqui, B., Filimonau, V. & Matute, J. (2021). Assessing the scale of adoption of sustainability practices by community pharmacies in Spain in the time of COVID-19. *Sustainable Production and Consumption*, 27,1626-1636. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2021.03.034>
- Ekber, Ş. (2019). Satış Yönetimi-Bir Örnek Olay Çalışması. *The Journal of Academic Social Science*, 39(39), 166-175. doi: 10.16992/ASOS.8595
- Kağnıcıoğlu, C. H. (2002). Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı: Müşteri Odaklılık. *Ege Academic Review*, 2(1).
- Kulu, M. (2019). İlaç sektöründe satış bölgesi tasarımı ve eczane ziyaret optimizasyonu. Yüksek Lisans Tezi. *Konya Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü*.
- Mevzuat. (2023a). *Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanun*. <https://www.mevzuat.gov.tr/Mevzuat-Metin/1.3.6197.pdf>. Erişim tarihi: 01.10.2023
- Mevzuat. (2023b). *Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19569&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>. Erişim tarihi 01.10. 2023
- Okumuş, A. (2013). Profesyonel Satış Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*.
- Salihova S. & Salmanova M. (2010). Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi Türk Dünyası İşletme Fakültesi'nde öğrenci memnuniyeti ile ilgili bir alan araştırması. *Türk Dünyası Araştırmaları Dergisi*, 95(188), 107-118
- Ilgaz-Sümer, S. & Eser, Z. (2006). Pazarlama Karması Elemanlarının Evrimi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 165-186.
- Turgut, E. (2019). Girişimcilik sürecinde pazarlama ve satış aktivitelerinin etkileri ve önemi. Yüksek lisans tezi. *Tobb Ekonomi Ve Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Eikenhorst, L., Salema, N. E. & Anderson, C. (2017). A systematic review in select countries of the role of the pharmacist in consultations and sales of non-prescription medicines in community pharmacy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(1), 17-38. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.02.010>
- Yüksel, V. & Duman, A. (2017). Eczanelerde Stok Yönetimi. *Lectio Scientific*, 1(1), 26-39.
- Weitz, B. A., & Bradford, K. D. (1999). Personal selling and sales management: A relationship marketing perspective. *Journal of the academy of marketing science*, 27, 241-254. doi:10.1177/0092070399272008
- Winter E.A., Wang L, Tian M, Litvinova T.M., Glazkova I.Y., Winter K.V. & Zhelezov, A. A. (2021). Employee motivation systems in pharmacies in Japan and China. *Journal of Advanced Pharmacy Education & Research* | Apr-Jun, 11(2):137- 45. <https://doi.org/10.51847/qUXGQmmQm5>