

## Modül 2: Sosyal Ticaret Nasıl Uygulanır?

### Bölüm 1.2: Sosyal Ticarete Satış Nasıl Yapılır ve Kargo Süreci Nasıl Yönetilir?

---


**Sosyal Ticaret**, sosyal medya ile e-ticareti entegre ederek işletmelere ürünlerini doğrudan platformlar üzerinden satma imkânı sunar. Bu rehber, Sosyal Ticaret'te etkili bir şekilde satış yapma, satışları yönetme ve kargo süreçlerini yürütmek için temel adımları ve resmi prosedürleri kapsar.

---


## A. Satışa Hazırlık

### Adım 1: Doğru Platformu Seçin


Farklı platformlar farklı kitlelere ve ürün türlerine hitap eder. Doğru platformu seçmek, erişimi ve etkileşimi maksimize eder.

 **Instagram & Facebook Mağazaları:** Moda, takı ve ev dekorasyonu gibi görsel olarak çekici ürünler için idealdir.

✓ Örnek: El yapımı kıyafetler satan bir butik, Instagram'da ürünleri gönderilere etiketleyerek tanıtır.

 **TikTok Shopping:** Trend odaklı ürünler (örneğin teknolojik aksesuarlar, rahat kıyafetler) için uygundur.

✓ Örnek: Bir telefon aksesuarı markası, manyetik telefon tutacaklarını TikTok videolarıyla tanıtır.

 **Pinterest Shopping:** Kendin yap, yaratıcı ve yaşam tarzı ürünleri için uygundur.

✓ Örnek: Bir mobilya markası, satın alınabilir ürünlerin yer aldığı ilham panoları oluşturur.

---

### Adım 2: İşletme Kaydınızı Yapın

Yasal faaliyet göstermek ve güven oluşturmak için işletmenizin düzenlemelere uyması gerekir.

#### ✓ İşletme Kaydı:

- Şirket türü seçin (örneğin şahıs şirketi, limited vb.).
- Şirket adınızı kaydedin.

#### ✓ Vergi Uyum Süreci:

- Gelir bildirmek için vergi numarası alın.
- Uluslararası satış yapıyorsanız KDV kaydı yaptırın (AB için zorunlu).

#### ✓ Lisanslar:

- Sektöre özgü izinleri alın (örneğin gıda, sağlık, elektronik).

#### 📌 Örnek:

- ✓ ABD'de satıcılar Satış Vergisi Ruhsatı ve EIN almalıdır.
- ✓ AB'de sınır ötesi satışlar için KDV kaydı zorunludur.

---

### Adım 3: Ödeme Seçeneklerini Ayarlayın

Farklı müşteri profilleri için güvenli ve çeşitli ödeme yöntemleri sunun.

- ✓ **Entegre Ödemeler:** Meta Pay (Instagram), TikTok Pay gibi platform destekli çözümler.
- ✓ **Harici Ödeme Sistemleri:** PayPal, Stripe, Square gibi esnek seçenekler.
- ✓ **Bölgesel Ödemeler:** Türkiye için Iyzico, Hindistan için Razorpay gibi yerel çözümler.

📌 Örnek: Facebook Mağazası'nda satış yapan bir takı mağazası, Meta Pay ve PayPal seçeneklerini sunar.

---

## B. Ürün Listeleme ve Pazarlama

### Adım 1: Çekici Ürün Listelemeleri Oluşturun

#### ✓ Yüksek Kaliteli Görseller:

- Aydınlatma: Doğal veya stüdyo ışığı kullanın.
- Açılar: Ürünü farklı açılardan gösterin.
- Videolar: Ürünün kullanımını gösterin.

📌 Örnek: Bir cilt bakım markası, serum uygulamasını gösteren kısa bir video paylaşır.

#### ✓ Detaylı Açıklamalar:

- Temel Bilgiler: Boyut, malzeme, kullanım talimatı
- Faydalar: Ürünün ne işe yaradığını açıklayın

- Ton: Markanızın kimliğine uygun (neşeli, bilgilendirici vb.)

📌 Örnek: El yapımı mum açıklaması:

- ✓ Boyut: 8 oz.
- ✓ Malzeme: %100 soya mumu ve esansiyel yağlar
- ✓ Kullanım: "Rahatlatıcı akşamlar için mükemmel. 40 saate kadar temiz yanar."

✓ **Etiket ve Kategoriler:**

- Anahtar kelimeler: Arama için optimize edin
- Kategoriler: Benzer ürünleri gruplayın
- Hashtagler: Keşfedilme için popüler etiketler kullanın

📌 Örnek: Doğal sabun satan bir mağaza: #organicsoap #selfcare #naturalskincare

---

## Adım 2: Müşteri Etkileşimi Sağlayın

📌 **Canlı Satışlar:**

- Platformlar: Instagram Live, TikTok Live, Facebook Live
- İçerik: Ürün tanıtımları, sahne arkası içerikler, sınırlı süreli indirimler
  - ✓ Örnek: Takı mağazası canlı yayında %10 indirim sunar.

📌 **Etkileşimli İçerikler:**

- Anketler & Soru-Cevap: Instagram Stories ile geri bildirim alın
- Kullanıcı İçerikleri: Müşterilerden deneyimlerini paylaşmalarını isteyin
- Challenge'lar: Ürününüzle ilgili meydan okumalar yaratın

✓ Örnek: Fitness markası takipçilere en sevdikleri yoga matı rengini oylatır.

📌 **Influencer İşbirlikleri:**

- Seçim: Hedef kitlenizle uyumlu influencer seçin
- İçerik: Sponsorlu gönderiler, incelemeler, çekilişler
- Takip: Özel indirim kodları veya affiliate link'lerle etkisini ölçün

✓ Örnek: Sürdürülebilir moda markası, çevre dostu bir influencer ile koleksiyon tanıtımı yapar.

---

## C. Satış ve Kargo Yönetimi

### Adım 1: Siparişleri Yönetin

✓ **Sipariş Yönetim Sistemi (OMS) Kullanın:** Shopify, WooCommerce gibi platformlar siparişleri izler ve stokları günceller.

✓ **Stok Takibi:** TradeGecko veya Zoho Inventory ile çoklu satış kanallarında stok senkronizasyonu sağlayın.

📌 Örnek: Facebook Mağazası'ndan satış yapan ev dekor markası, satış gerçekleşince stokları otomatik günceller.

### Adım 2: Ödeme Onayı

✓ Gerçekleşen ödemeleri kargo öncesi doğrulayın

✓ PayPal, Stripe gibi anlık ödeme doğrulama araçları kullanın

✓ Büyük siparişlerde adres eşleşmelerini kontrol ederek dolandırıcılığı önleyin

📌 Örnek: Lüks elektronik mağazası, fatura ve teslimat adresi farklı olan siparişleri inceler.

---

## D. Kargo Süreci

### Adım 1: Kargo Partneri Seçin

✓ **Yurtiçi Taşımacılık:** PTT, Yurtiçi Kargo, Aras Kargo gibi yerel firmalar

✓ **Uluslararası Taşımacılık:** FedEx, UPS, Aramex gibi global firmalar

📌 Örnek: Türkiye'den el dokuma halı satan bir satıcı, yurt dışı siparişlerde Aramex kullanır.

### Adım 2: Güvenli Paketleme ve Marka Sunumu

✓ **Kırılabilir Ürünler:** Balonlu naylon, köpük dolgu ve "Kırılabilir" etiketleri

✓ **Markalı Ambalaj:**

Kutu, çıkartma ve teşekkür notları ile marka deneyimini zenginleştirin

✓ Örnek: Organik cilt bakım markası, her siparişe küçük bir ürün örneği ekler.

### Adım 3: Gerekli Belgeleri Hazırlayın

✓ **Faturalar:** Ürün detayları ve fiyat bilgisi

✓ **Paketleme Listesi:** Ürünlerin listesi

✓ **Gümrük Belgeleri:** Uluslararası siparişler için zorunludur

📌 Örnek: Takı satan bir mağaza, sınır ötesi kargolar için fatura ve gümrük belgesi ekler.

✓ **Kargo Takibi:**

Kurye sistemleriyle entegre takip bildirimleri gönderin

📌 Örnek: Oyuncak mağazası, müşterilere e-posta ile takip bilgisi gönderir.

---

## E. Satış Sonrası İletişim

📌 **Geri Bildirim İsteyin:**

- Takip mesajı gönderin
- Geri bildirim karşılığında indirim ya da puan verin
  - ✓ Örnek: Fırın, müşterilerden Instagram'da markalı hashtag ile fotoğraf paylaşmalarını ister.

📌 **Müşteri Desteği:**

- Canlı destek, e-posta veya sosyal medya üzerinden iletişim
  - ✓ Örnek: Teknoloji mağazası, kusurlu ürünü bildiren müşteriye ücretsiz yeni ürün gönderir.

📌 **Sadakat Programları:**

- Puan sistemi, özel indirimler, VIP ayrıcalıkları
  - ✓ Örnek: Moda mağazası, yılda 500 TL üzeri harcayan müşterilere ücretsiz kargo sunar.

---

## F. Resmi Prosedürler ve Uyum

✓ **Vergi Bildirimi:**

Satış vergisi toplayın ve ilgili ülke kurallarına göre beyan edin.

✓ **Tüketici Hakları:**

İade ve geri ödeme politikalarınızı açıkça belirtin.

---

## G. Sosyal Ticaret İçin Araçlar ve Kaynaklar

📌 **E-Ticaret Platformları:** Shopify, WooCommerce, BigCommerce

📌 **Sosyal Ticaret Araçları:** Instagram Shopping, Facebook Shops, TikTok Business Suite

- ✦ **Kargo Çözümleri:** ShipStation, EasyShip, Pirate Ship
  - ✦ **Ödeme Sistemleri:** PayPal, Stripe, Square
  - ✦ **Pazarlama Araçları:** Canva, Hootsuite, Google Analytics
- 

## Sonuç

Sosyal Ticaret'te satış ve kargo süreçlerini başarıyla yürütmek; stratejik planlama, yasal uygunluk ve etkili lojistik gerektirir. Platform seçimi, pazarlama, sipariş takibi ve satış sonrası iletişimi optimize eden işletmeler, müşteri memnuniyetini ve uzun vadeli başarıyı garantiler.

