

BİZİM İŞİMİZ SAHA

Pazarlama sektöründe yenilikçi projeleri ve fikirleriyle faaliyet gösteren KayraGrup'un Yönetici Ortağı Zuhal Gezer bu yıl başlattıkları yeni bir yaklaşımla bilgi işlemcisiinden mutfak görevlisine kadar Kayra Grup'ta çalışan herkesin sahaya çıktığını ve tanıtım ekipleriyle birebir görüşmeler yaparak hem kendileri, hem de müşterileri için nasıl bir değer yarattıklarını anlatıyor.

Gerek perakende sektöründe, gerekse tüketiciler cephesinde yaşanan değişimler ve yenilikler karşısında Kayra Grup olarak siz bu yıl nasıl bir strateji izliyorsunuz?

Biz bu yıl yüzde 100 sahadayız. Promotörlerimiz, müşterilerimiz adına Türkiye'nin her yerinde sürekli sahadalar. Bu yıl başlattığımız uygulamanın farkı ise belirlediğimiz tarihlerde, merkez ofisimizde çalışan ekibimizin de rolü ne olursa olsun bilgi işlemcisiinden mutfak görevlisine, muhasebecisinden resepsiyon görevlisine kadar herkesin sahaya çıkması.

Neden böyle bir uygulama başlattınız?

Kayra Grup 8'inci yılında, on kişi ile başladığımız operasyonumuz bugün binin üzerinde kişiye ulaştı. Her geçen yıl bünyemizde yeni fonksiyonlar oluşturduk, olanları geliştirdik, portföyümüze sektöründe öncü



Zuhal Gezer
Kayra Grup
Yönetici Ortağı



HEPİMİZ SAHA İÇİN ÇALIŞIYORUZ

“Şu anda ulaştığımız yapıda merkez ofisimizde çalışan arkadaşlarımız kendi işlerine son derece hakimler ve çok başarılılar ama bizim işimizin özü ve odağı saha, bunu hiçbir zaman unutmamız gerekiyor.”

müşteriler kattık. Tüm bu süreçte en önem verdiğimiz şey sağlıklı büyümek oldu, çünkü kontrolsüz büyümenin riski müşteri memnuniyetinde yaşanabilecek sıkıntılar olabilirdi. Müşteri memnuniyeti bizim ödün vermeyeceğimiz konuların başında geliyor. Ne kadar büyüsek de, yapımızda evrilerek, farklılaşarak ilerlese de önceliğimiz hep saha. Her şey orada olup bitiyor.

Bu uygulamanın faydaları neler?

Güven tazeledik. Sahaya dokunduk, arkadaşlarımızı dinledik, ne kadar büyük ve güçlü bir ekip olduğumuzu bir kez daha hissettik. Bir noktaya girildiğinde o noktadaki tüm Kayralılar'ın bir araya geldiği an, yüzlerin güldüğü, gurur verici bir an oldu hepimiz için. Sahadaki arkadaşlarımız ekip toplantılarında, eğitimlerde hep ağırlanıyorlardı, bu sefer onlar ev sahipliği yaptılar. Müşterilerimiz için de bir fayda yaratmak istedik ve sahada ekiplerin tanıtımlar sırasında kullanabileceği, onları farklılaştıracak mesajları yeni bir yöntemle oluşturmak için anketler yaparak bilgiler topladık.

Şu ana kadar sahada neler yapıldı? Bu ziyaretleri sürdüreceksiniz?

Alınan geribildirimler doğrultusunda operasyonel iş akışımızla ilgili hızlıca bazı revizyonlar, geliştirmeler, iyileştirmeler yaptık. Müşterilerimiz için topladığımız verileri analiz ediyor, değerlendiriyor ve tüketiciye yönelik tanıtımlarda en etkili olacak mesajı oluşturabilmek için yeni bir metodoloji ile çalışıyoruz. Şu ana kadar İstanbul ve Ankara bölgelerinde çalışmaları tamamladık. Önümüzdeki günlerde gerçekleştirmek üzere diğer bölgeleri de planladık. Açıkçası oluşan heyecan ve elde ettiğimiz fayda bizim de beklentimizin üzerinde gerçekleşti. Kesinlikle tüm bölgeler için düzenli olarak tekrarlamayı planlıyoruz.