

MEMNUNİYETİ SAĞLAYAN PERFORMANSI KPI BELİRLİYOR

Pazarlama sektöründe yenilikçi projeleri ve fikirleriyle faaliyet gösteren KayraGrup, “Markanız Gayemiz” sloganıyla hizmet vermeyi sürdürüyor. Şirketin dikkat çeken projelerinden birisi de KPI. Şirketin hedeflerini ve öne çıkan projesi KPI’ı KayraGrup Yönetici Ortağı Zuhal Gezer’den dinledik...



Zuhal Gezer
KayraGrup
Yönetici Ortağı



Öncelikle KayraGrup kaç yılında kuruldu, şirketin vizyonu ve misyonu nedir?

KayraGrup 2007 yılında kurulmuş, markayı müşteri adına sahada temsil eden, markayı ve tüketiciyi koruyan ilkeleriyle hizmet veren bir doğrudan pazarlama şirkettir. Vizyonu “Müşteriler, çalışanlar ve iş ortakları tarafından ilk tercih edilen ve en çok tavsiye edilen doğrudan pazarlama şirketi olmaktır.” KayraGrup'un varoluş amacı “Tanıtım hizmeti almak isteyen markalara 20 yılı aşkın tecrübesiyle, her zaman kaliteli, güvenilir, hızlı, yaygın ve çözüm odaklı bir hizmet sunmak. Sahadaki gücüyle, müşterilerimizin hızlı aksiyonlar alarak hedeflerini gerçekleştirmelerini sağlamak.” Bu amaçla “Markanız Gayemiz” sloganıyla doğrudan pazarlama iletişimi yapar, saha ve satış noktası pazarlamasında yer alırız.

“Markanız Gayemiz” sloganının çıkış noktası nedir?

“Markanız Gayemiz” sloganı bizim için çok şey ifade ediyor. Temsil ettiğimiz müşterilerimizin en kıymetli varlığı olan markaları sahada bize emanet.

KayraGrup olarak bizim birinci önceliğimiz hem bu markaları buluşturduğumuz tüketicilerin, hem de markalarını temsil ettiğimiz müşterilerin memnuniyeti. Bütün sistemlerimiz, süreçlerimiz ve iş yapış şekillerimiz bu öncelik etrafında oluşuyor ve geliştiriliyor.

KayraGrup’un projeleri arasında KPI dikkat çekiyor. Nedir KPI?

KPI (Key Performance Indicator) yani “Kritik Performans Göstergeleri” projemiz çıkış noktası insan kaynakları ve performans yönetimi odaklı olsa da yine bu önceliğe, yani

müşteri memnuniyetini geliştirmeye hizmet eden bir proje denilebilir.

KayraGrup, KPI projesiyle birlikte neyi hedefliyor?

KPI, hali hazırda pek çok kurumda performans yönetimi amaçlı kullanılan bir araç. Kurumdan kuruma farklılık gösterse de özetle; çalışanlara, iş sonuçlarına ve kişisel gelişim alanlarına yönelik gerçekleştirilmesi beklenen bir takım kritik başarı hedefleri veriliyor, genellikle 6 ayda bir ve sene sonlarında bu hedeflere karşı gerçek performansları değerlendiriliyor.



Bu uygulamayla ilgili KayraGrup’un nasıl bir farklılık yarattı?

Bu uygulama doğrudan pazarlama sektöründe, saha ajansları arasında pek rastlanan bir uygulama değil, hele de sahada çalışan yüzlerce bazen binlerce eleman için hiç görülmemiş bir uygulama. Üstelik yılda bir ya da iki kez değil tüm personel her ay kendilerine atanan KPI’lar üzerinden değerlendiriliyorlar.

KayraGrup KPI projesini ne zaman uygulamaya soktu ve bugüne kadar kimler için kullandı?

Kayra Grup geçen yıl başlattığı KPI uygulamasını sene sonunda sadece ofis ve yönetici kadrosunda değil saha ekibinin de yüzde 60’ında (500’e yakın kişi) hayata geçirmişti. Ve bu yıl ilk çeyreğin sonunda artık tüm saha ekiplerimiz ve ofis çalışanlarımız bu sisteme dâhil oldu.

KayraGrup olarak bizim birinci önceliğimiz hem bu markaları buluşturduğumuz tüketicilerin, hem de markalarını temsil ettiğimiz müşterilerin memnuniyeti.

Ölçümlemelerde hedefe göre geride kalan kriterler için geliştirilmesi gereken yetkinlikler, giderilmesi gereken ihtiyaçlar, verilmesi gereken eğitimler belirleniyor.

KPI sistemi nasıl işliyor, sağladığı faydaları saymak gerekirse neler söylenebilir?

Tek tek tüm çalışanların hedeflerine ve kendilerine verilen KPI’ya karşı ne kadar iyi performans gösterdikleri paylaşıyor. Ölçümlemelerde hedefe göre geride kalan kriterler için geliştirilmesi gereken yetkinlikler, giderilmesi gereken ihtiyaçlar, verilmesi gereken eğitimler belirleniyor. Böylece şartlara ya da şansa bağlı iyi bir performans değil sürekli ve sürdürülebilir başarının yolu açılıyor. Bu yaklaşım hem çalışanlarımızın kendilerini sürekli geliştirmelerini, hem de daha kaliteli iş üreten bu ekibin temsil ettiği marka ve hizmet ettiği tüketiciyi memnun edecek bir performans sergilemesini sağlıyor.

“Bütün sistemlerimiz, süreçlerimiz ve iş yapış şekillerimiz müşteri memnuniyeti etrafında oluşturuluyor ve

geliştiriliyor” dediniz, KPI sistemi sahadaki iş kalitesini geliştirmenin dışında bunun altını nasıl çiziyor?

Bu anlamda proje yöneticilerimizin tek bir KPI’ı var o da müşteri ve çalışan memnuniyeti. Bu yaklaşım bizim için müşteri ve çalışan memnuniyetinin önemini ve önceliğini hem tüm çalışanlarımız hem de müşterilerimiz nezdinde ciddi bir şekilde vurguluyor.

KPI projesinin beklentileri ve hedefleri karşıladığını düşünüyor musunuz?

Bu çok zor, ama katma değeri de bir o kadar yüksek proje sayesinde performans ölçümlerinde aynı dili konuşmamız, aynı beklentilere yoğunlaşmamız ve aynı hedeflere koşmamız çok daha kolaylaştı. Tüm iş yapış şekillerimizin ve iş sonuçlarımızın hem verimliliğini hem de etkinliğini artırdık. Bu uygulamayı sektörümüzde yapan ilk ve muhtemelen tek ajansız.