

Markaların sahadaki yüzü



Kayra Grup Genel Müdürü Zuhal Gezer Y kuşağı ile sahada marka yönetmeyi, yeni kurdukları Kayra Akademi'yi ve diğer şirket içi yenilikleri anlattı.

Kayra Grup temsil ettiği firmaların ne tarz çalışmalarını yürütüyor?

Birlikte çalıştığımız firmaların markalarını ve ürünlerini sahada tüketiciyle biraraya getiriyoruz, tüketicinin olduğu her yerde bu hizmeti verebiliyoruz. Sahayı, tüketiciye dokunduğumuz en önemli nokta olarak görüyoruz ve bunun sonucu olarak da satış noktaları, alışveriş merkezleri, işyerleri, sokaklar, etkinlikler vs. onların olduğu her yerdeyiz.

Ekibimizin yüzde 9'u yönetim, yüzde 91'i satış ve operasyon ekiplerinden oluşmakta. Yaş itibariyle çalışanlarımızın yüzde 85'i Y Kuşağı. Tam kadro yaklaşık 40 ilde farklı sayılarda yer almaktadır. Yönetim kadromuzun yüze 70'i sahadan/içeriden yükselenlerden oluşuyor.



Ne tarz yenilikler var?

Evet, doğrusu 2011 bizim için oldukça farklı ve yeniliklerle dolu bir yıl oldu ve olmaya devam ediyor. Kendi bünyemizde pazarlama ve iş geliştirme alanında bir ekip oluşturduk ve bu konuda danışmanlık da almaya başladık. Yeni sektörler ve **farklı iş alanlarından** müşterilerle çalışmaya başladık.

Ayrıca bilgi teknolojileri alanında da kendimizi ve verdiğimiz hizmetleri geliştiren projeler hayata geçiriyoruz. Bu bizim en çok yatırım yaptığımız alanlardan bir tanesi, günümüzün ihtiyaçları ve teknolojinin bize sunduğu fırsatları biraraya getirdiğinizde hem bizim hem müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak pek çok uygulama ortaya çıkıyor. Yılın başından itibaren bunları hayat geçirmeye başladık. Büyük bir ihtimalle bu yıl içinde merkez ofisimizi de yenileyeceğiz.

Sahada kaç kişilik bir ekibiniz var?

Bünyemizde 537 tam zamanlı personelimiz mevcut. Bunun yanı sıra kampanya bazlı yarı zamanlı işlerimizde yaklaşık 1431 kişi ile dönemsel olarak çalışmaktayız.

Y NESLİNİ YÖNETMEK

Sahadaki ekibi yönetmekte ne gibi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?

Bunları aşmak için neler yapıyorsunuz?

Y kuşağının kendine has nitelikleri sebebiyle özellikle sahada avantaj ve/veya dezavantajlar yaşanabiliyor. En önemli özellikleri sabırsız olmaları ve birçok şeyi 'hemen şimdi' istemeleri. Ancak bu özelliklerini dinamik yapımız içinde faydaya dönüştürebiliyoruz. Ayrıca bununla birlikte eğitim düzeylerinin önceki kuşaklara göre daha yüksek olması büyük avantaj sağlıyor. Fakat bizim için çok daha önemli olan kişinin üretkenliğinin ve motivasyonunun yüksek olması.

Kayra Akademi de yeni bir proje. Neler yapıyorsunuz?

Kayra Akademi bizim bu yılın başında hayata geçirdiğimiz ve ciddi anlamda fark yarattığına inandığımız bir projemiz. : **daha etkin bir şekilde eğitmek ve yönlendirmek** için oluşturulmuş dijital bir platform, bu sayede saha ekiplerinin zaman ve mekandan bağımsız internet bağlantısı olan her yerde, ihtiyaç duyulduğu anda, herhangi bir formatta eğitim alabilmesini ve bize geribildirimlerde bulunmalarını sağlıyoruz. Bu sürecin her adımı **ölçümle-nip raporlanabiliyor**. Bu sayede müşterilerimiz hem kendi eğitimlerini, hem de elemanların bilgi düzeyini geliştirmek için somut bir geribildirim elde etmiş oluyorlar.

Çalışan profiliniz nasıl?

Ekibimizin yüzde 9'u yönetim, yüzde 91'i satış ve operasyon ekiplerinden oluşmakta. Yaş itibariyle çalışanlarımızın yüzde 85'i Y Kuşağı. Tam kadro yaklaşık 40 ilde farklı sayılarda yer almaktadır. Yönetim kadromuzun yüze 70'i sahadan/içeriden yükselenlerden oluşuyor. Bu oranı arttırarak devam ettirmek önem verdiğimiz konulardan biri. □

Bağırmandan önce dinlemek

Ortalama bir kişi günde 3000 adet reklama maruz kalıyor yani saatte 188, dakikada 3 reklam, her gün her dakika! Evimizde, işyerimizde, internette, doktorda sıramızı beklerken, arabamızla yolda giderken.... Bu durumda dikkat çekebilmek için yapılmaya çalışılan daha sık ve daha çok bağırarak oluyor. "Lütfen bizim ürünümüzü alın lütfen lütfen..."

Biz bu değişen şartlarda artık bağırmandan önce dinlemek, satmaya çalışmadan önce ihtiyacı iyi anlamanın doğru bir yaklaşım olduğuna inanıyor ve bunun çok olumlu geri dönüşlerini alıyoruz.