

# "Sunduğumuz yenilikler satışlarımıza olumlu yansıyor"



Petline Yozgat bayisi Yılmaz Petrol İstasyon Müdürü Mehmet Nuri Yılmaz, müşteri memnuniyetinin sahada başladığını dile getirerek; "Müşterilerimiz kampanyaları olumlu karşıyor. Pompası görevlilerimiz müşteriyi daima gülerek karşıyor ve talep etmiş oldukları ürünle hizmeti kusursuz olarak sunuyorlar. Kendi oluşturduğumuz Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi kapsamında bir veri tabanımız mevcut" dedi.

■ Mürsler Ergün

Kendinizden ve iş yaşamınızdan bahseder misiniz?

1987 Yozgat doğumhuyum. Meslek Lisesi Bilgisayar Bölümü mezunuyum. Akaryakıt sektörü ile tanışmamız dedektif gelme. 1993 yılında Süleyman Yılmaz tarafından kurulan firmamız aynı zamanda da turizm ve otel işletmeciliği yapıyor. Yılmaz Petrol bir aile şirketi. 1996 yılından bu yana Petline'ın Yozgat bayisiyiz.

Bayi olarak gün içinde kaç araca kaç personel ile hizmet veriyorsunuz? Ağırlıklı olarak hangi ürün gruplarının satışını gerçekleştireyorsunuz?

Yılmaz Petrol olarak günlük ortalaması bin araca kusursuz hizmet vermek için elimizden geleni yapıyoruz. İstiyoruzda 5 ilden saha, 2 yakma, 1 market görevlisi, 1 adet çay servisi elemizi, 1 tanker şoföri ve bir de istasyon müdürü olarak 11 personel bulunuyor. Ağırlıklı olarak LPG satışı yapıyoruz. Devamında ise akaryakıt ve madde yağ ürünlerini getiriyor.

Akaryakıt dağıtım firmamız Petline'nin tercih sebeplerinize de感恩 misiniz?

Petline'yi hem yüzde 100 Türk sermayeli bir akaryakıt dağıtım şirketi olması hem de pazardaki en dijital firma olması sebebi ile tercih ettik.

► **Çok sayıda farklı dönemsel kampanyalar düzenliyor. Müşterilerinizin Petline kampanyalarına ilişkin görüşleri neler?**

Müşterilerimiz kampanyaları olumlu karşıyor. Kendi yorumlarında şunu söyleyip devamlılık sağlıyor: Yılmaz Petrol Puan Kart'ı para para karşılığında tercih ediyorlar. Bu kart ile müşterilerimiz birçok ürün sepetinden bedava tercih ediyorlar.

**"2009 yılında sunduğumuz yeniliklerle satışlarımıza arttı."**

Bunun sebebi ise müşterilerin bıçaklı dönemsel kampanyalarındaki tek seferde alınması gereken miktarlara ulaşamıyor ve ulaşamayan kesimden memnuniyetinizi geri döndürüyor. Bu yıldan beri de devamlılık sağlayarak ve bedava kazandırarak bir sistem olmasına dair iyi olduğunu düşünerek Yılmaz Petrol Puan Kart Sistemi'ni başlatmış. Hem müşteri memnuniyetini geliştirmek hem de satışlarımıza luktur sağlamış.

► **Bayi olarak müşteri memnuniyeti için düşünceleriniz neler? Müşteri memnuniyetini sürekli yükseltmanı yolu nelerden geçiriyor?**

Memnuniyetin sahada başladığını düşünüyoruz. Pompası görevlilerimiz müşteriyi daima gülerek yüzle karşıyor ve talep etmiş oldukları ürünler hizmeti kusursuz olarak sunuyorlar. Kendi oluşturduğumuz Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi kapsamında bir veri tabanımız

özel günlerde 3 bin 500 puan kart sahibi müsterimize SMS, mail ya da ziyaret yoluyla bildiriyoruz.

► **Petline'nin ön saha personelinize yönelik eğitim faaliyetlerini değerlendirdir misiniz?**

Petline zaman zaman personel eğitimi gerçekleştiriyor. Rekabet ortamında müsteriler kusursuz hizmet bekler. Bunun içün işe

personelin bıçaklı ve eğitimli olması gereklidir.

► **Bayi olarak personel seçiminde dikkat ettiğiniz bususlar neler?**

İlk önce dürüst olması, daha sonra dikkat yaratan dilgin olması ve işini sevmesi gereklidir. İşe başlamış olduğumuz personeli bir

kendisinden olumlu sonuç alırsak çalışmaya devam ediyoruz.

► **Bayi gözüyle nasıl bir 2009 yılı geçirdiniz? 2010 yılında ilişkin sektörel beldentilleriniz neler?**

2009 yılında sektör bazı sorunlar yaşadı. Rağmen gayet olumlu geçti. Satışlarumsa arttılar oldu. Bunun sebebi ise müşteri memnuniyetine ağırlık vermemiz, sunduğumuz yenilikler ve kampanyalar yapmamız oldu.

► **Başarılı bir istasyon yöneticiliğinin püf noktaları sizce neler?**

Başarılı olmanın başında disiplin gelir. Ardından yeniliklere açık olmanız ve teknolojiyi iyi kullanmanız gereklidir. Müşteri taleplerini iyi değerlendirdip buzu ekip olarak tekrardan tüketiciye sunmanız gereklidir. Ayrıca kendi bünyemizde devamlı olarak Ar-Ge faaliyetlerinde bulunuyoruz.

