

Amacımız; Kaliteyi, En İleri Teknoloji İle Harmanlayıp En İyisini Üretebilmektir



“Schtec Makine olarak gördüğümüz, sektörün gerçeklerinin değişmeye başladığıdır. Bu da genç ve dinamik ekiplerin başarıya ulaşabileceği bir ortamı ifade ediyor. Bizim ekibimiz bu noktada genç dinamik, aynı zamanda tecrübeli olması ile sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek yapıdadır”

Schtec Firma Yetkilisi Can YURTSEVEN ile gerçekleştirdiğimiz söyleşide, Satış sonrası hizmet ile ilgili sorularımızı şu şekilde yanıtladı;

Satış sonrası hizmetin firma ve müşteri arasındaki sürekliliğinin sağlanması açısından önemini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Schtec Makine olarak en önemli avantajımız, hemen hemen tüm ekibimizin satış sonrası destek konusunda önemli tecrübelerle sahip olması, bu nedenden dolayı satış sonrası desteğin müşterilerimiz ve Schtec Makine arasındaki bağı güçlendirecek en önemli unsur olduğunun fazlasıyla bilincindeyiz. Açıkçası bunu tüm sektörlerin doğrusu olarak görmekteyiz. Bu durumun tüm makine firmaları tarafından da çok iyi bilindiğinin farkındayız. Bu noktada satış sonrası desteği doğru gerçekleştirebilmek önem kazanmakta ve bunu yapabilen firmaların bir adım öne geçmesi kaçınılmazdır. Bunu başarabilmek için de, bilgi, tecrübe ve müşteri ilişkilerini doğru zemine oturt-

mak en önemli kriterlerdir. Bu anlamda da biz ilk kurulum aşamamızdan itibaren doğru satış sonrası ekibi ile çalışmak için elimizden geleni yaptık ve sektör tecrübesi 10 yılın üzerinde olan Muraplus firması ile partnerlik anlaşması gerçekleştirdik. Muraplus, Vedat Apuhan, Ertuğrul Şimşek, Aykut Erguvan, Caner Gerdemeli ve Murat Tayfun gibi PVC makineleri konusunda çok tecrübeli, uzun yıllardır müşterilerimizin tanıdığı, teknik kapasiteleri yüksek bir ekip olup, Schtec Makine adına servis ve kurulum hizmeti vermenin yanı sıra müşterilerimizin geçmiş makinelerine de aynı ölçüde hizmet verebilecek bir ekiptir. Tüm bunların ışığında, müşterilerimiz, yüksek teknoloji ve kaliteyi bir arada bulunduran makinelerimizi işletmelerinde uzun yıllar boyunca, her koşulda ve en hızlı şekilde servis desteği alarak, kullanabileceklerdir.

Satış sonrası hizmetler tüketicilerin satın alma davranışlarını ne şekilde etkilemektedir? Satış sonrası hizmetteki başarı ya da başarısızlık durumu işletmeyi nasıl etkiler?



Bugün, tüm sektörlerde, dolayısı ile bizim içinde bulunduğumuz PVC ve Alüminyum kapı, pencere sektörün de tüketicilerin bilinç düzeyi çok üst noktaya ulaşmış durumda. Bu da, herhangi bir ürün alımı sırasında tüketicilerin alacakları ürünler hakkında çok detaylı araştırma yapmaları anlamına geliyor. Tabii bu araştırmalarda en önemli kriterlerden biri de satış sonrası desteğin ne kadar kaliteli ve hızlı olduğudur. Son yıllarda tüketiciler satın alma kararlarını verirken bu kriteri ön planda tutmaktadır. Günümüzde bizim hizmet verdiğimiz PVC ve alüminyum kapı, pencere üreticileri için verimlilik çok kritik öneme sahip, verimliliğin sürekli olabilmesi için de bizim üzerimize düşen makinelerimizi olabildiğince sorunsuz hale getirmek ve sorun oluştuğunda en hızlı şekilde sorunu giderip makinelerimizi çalışır duruma getirmektir. Bunlara paralelde sektörümüzde tüketicilerimizin makine seçiminde dinamik ve esnek firmalara yönelmeye başladığını görmekteyiz. Çünkü bu tür firmalar, satış sonrası destek anlamında hızlı, garanti süresi dışında ki servis hizmetlerinde, yedek parça temininde rekabet edilebilir fiyatlarda hizmet verebilmektedir. Schtec Makine olarak biz de bu doğrultuda yapılanmamızı gerçekleştirip, rekabete hazır bir şekilde müşterilerimize hizmet etmeye hazırız.

Satış sonrası hizmette başarıyı sağlayabilmek adına ne gibi çalışmalarınız var? Kurum içi eğitim konusunda ne düşünüyorsunuz?

Schtec Makine olarak amacımız kaliteyi, en ileri teknoloji ile harmanlayıp en iyisini üretebilmek. Bunu başarmanın tek yolu ise tüm gelişmeleri yakından takip edip, tüm ekibimizin eğitimini üst seviyede tutarak bu gelişmelere ayak uydurmalarını sağlamaktır. Bunun için gerekli desteği dünyada alanlarında çok önemli noktalarda olan çözüm ortaklarımızdan alarak, tüm personellerimizin son gelişmelerden haberdar olmalarını ve kendilerini geliştirmelerini sağlamaktayız.



İhracat pazarlarınızda satış sonrası hizmet yapılıp yapılıp bahsederseniz?

Yurtdışında genellikle bayi mantığı ile çalışmaktayız. Tüm bayilerimizle çok yakın temas içerisindeyiz. Bu şekilde karşılıklı bilgi paylaşımı ile bayilerimizin bulundukları bölgelerdeki ihtiyaçları belirleyip, makinelerimizin gelişimini bu bilgiler ışığında daha doğru şekilde gerçekleştirmekteyiz. Bizde bayilerimize tecrübelerimizi aktararak, özellikle satış sonrası destek anlamında kendi ekiplerini kurmalarını telkin edip, bunu gerçekleştirebilmeleri için tüm desteği vermekteyiz. Bugüne kadar da bu konuda gayet başarılı adımlarla bunu gerçekleştirdik. Böylece tüm bayilerimiz müşterilerimizin isteklerine çok daha hızlı destek verebilmekteyiz.

Ürünlerinize karşı sektörün tepkileri nasıl?

Açıkçası sevindirici, yıllardır tanıdığımız müşterilerimiz bize ellerinden geldiği kadar destek olmaktadır. Buna istinaden de satışlarımız devam etmekte, en son satışımız Eskişehir'in önemli PVC Kapı ve Pencere üreticilerinden Hacim Yapı Elemanları firması ile yapmış olduğumuz anlaşmadır. Özellikle kalite, kapasite ve teknoloji anlamında en iyisini isteyen müşterilerimizle ortak noktaları bulmamız kaçınılmaz olmaktadır. Hacim Yapı Elemanları da işletmesinde ki kalite anlayışı ile paralel makine alma istediğinden kaynaklı bizimle anlaşmaya varmıştır.

Son olarak neler söylemek istersiniz?

Schtec Makine olarak gördüğümüz, sektörün gerçeklerinin değişmeye başladığıdır. Bu da genç ve dinamik ekiplerin başarıya ulaşabileceği bir ortamı ifade ediyor. Bizim ekibimiz bu noktada genç dinamik, aynı zamanda tecrübeli olması ile sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek yapıdadır.