

Schtec Makine, Kaliteyi İleri Teknoloji ile Harmanlıyor

“Schtec Makine olarak makine geliştirme konusunda en önemli referansımız müşterilerimiz tarafından bize iletilen geri bildirimlerdir,,



Schtec Makine Firma Yetkilisi Can YURTSEVEN ile gerçekleştirdiğimiz söyleşide “Satış Sonrası Hizmet” ile ilgili sorularımızı şu şekilde yanıtladı;

Tüketicie sunulan satış sonrası hizmetin firma ve marka sadakati açısından önemini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Bugün, tüm sektörlerde, dolayısı ile bizim içinde bulunduğumuz PVC ve Alüminyum kapı, pencere sektöründe tüketicilerin bilinç düzeyi üst seviyelere 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 olduğu.

Son yıllarda tüketiciler satın alma kararlarını verirken bu kriteri ön planda tutmaktadır. Günümüzde 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 paralel olarak sektörümüzde tüketicilerimizin makine seçiminde dinamik ve esnek firmalara yönelmeye başladığını görmekteyiz. Çünkü bu tür firmalar, satış sonrası destek anlamında hızlı, garanti süresi dışındaki servis hizmetlerinde, yedek parça temininde rekabet edilebilir fiyatlarda hizmet verebilmektedir. Schtec Makine olarak biz de yapılanmamızı bu doğrultuda gerçekleştirip, rekabete hazır bir şekilde müşterilerimize hizmet etmeye hazırız.

Satış sonrası hizmet konusunda firmanızın çalışmaları nelerdir? Satış sonrasında müşterilerinize ne gibi hizmetler sunmaktasınız?

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.

Satış sonrası hizmetin müşteri bilinci ve sektörlerin gelişiminin artması yönündeki etkileri nelerdir?

Schtec Makine olarak en önemli avantajımız, hemen hemen tüm ekibimizin satış sonrası destek konusunda önemli tecrübelerle sahip olmasıdır. 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 kaçınılmaz hale gelmektedir.



“Ekibimiz, Schtec Makine adına servis ve kurulum hizmeti vermenin yanı sıra müşterilerimizin geçmiş makinelerine de aynı ölçüde hizmet verebilecek bir yapıya sahiptir”

Bunu başarabilmek için de, bilgi, tecrübe ve müşteri ilişkilerini doğru zemine oturtmak 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 isimlerle bir araya gelerek PVC makineleri konusunda çok tecrübeli, uzun yıllardır müşterilerimizin tanıdığı, teknik kapasitesi yüksek bir ekip kurduk.

Ekibimiz, Schtec Makine adına servis ve kurulum hizmeti vermenin yanı sıra müşterilerimizin geçmiş makinelerine de aynı ölçüde hizmet verebilecek bir yapıya sahiptir.

Tüm bunların ışığında, müşterilerimiz, yüksek teknoloji ve kaliteyi bir arada bulduran makinelerimizi işletmelerinde uzun yıllar boyunca, her koşulda ve en hızlı şekilde servis desteği alarak, kullanabileceklerdir.

Müşterilerinizden ürün ya da hizmet konusunda geri bildirimler alıyor musunuz? Bu bildirimlerin ürün gelişiminde nasıl değerlendiriyorsunuz?

Schtec Makine olarak makine geliştirme konusunda en önemli referansımız müşterilerimiz tarafından bize iletilen geri bildirimlerdir. Ar-Ge ekibimiz, müşterilerimizi yerinde ziyaret ederek, son kullanıcılarla toplantılar yaparak, nasıl daha iyi hizmet verebiliriz, makine de bizim göremediğimiz ama müşterimizin tavsiye de bulun-

duğu konular nelerdir gibi geri bildirimleri toplayarak bunu üretimimize adapte ederler.

Schtec Makine olarak üretim ve hizmet kalitemizi en üst seviyeye çıkarma konusunda en büyük yardımcımız bu tür geri bildirimlerdir.

İhracat pazarlarındaki satış sonrası hizmet konusunda yapılanmanızdan bahseder misiniz?

Yurt dışında genellikle bayi mantığı ile çalışmaktayız. Tüm bayilerimizle çok yakın temas içerisindeyiz. Bu şekilde karşılıklı bilgi paylaşımı ile bayilerimizin buldukları bölgelerdeki ihtiyaçları belirleyip, makinelerimizin gelişimini bu bilgiler ışığında daha doğru şekilde gerçekleştirmekteyiz.

Biz de 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 verebilmekteler.

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 ihtiyaçlarını cevap verebilecek yapıdadır. Bugüne kadar bize destek olan tüm müşterilerimize teşekkürlerimizi sunarız.