

Müşterilerini en çok memnun eden markalar belli oldu

Beykoz Üniversitesi'nin akademik desteği ile Türkiye İtibar Akademisi tarafından bu yıl ilk kez yayımlanan Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt, enerji, ulaşım, porselen, perakende, otomobil ve beyaz eşya sektörlerindeki markalar öne çıktı. Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ne göre araştırmaya katılanlar arasında kadınların mobilya, tekstil, hazır giyim, kozmetik, ayakkabı, züccaciye ve gıda markalarından, erkek katılımcıların ise akaryakıt, turizm, elektronik eşya, online alışveriş, hazır giyim, kripto para borsaları, otomobil ve otomobil lastiği sektörlerinde faaliyet gösteren markaların ürün ve hizmetlerinden daha memnun oldukları görüldü.

Kurumların geleceklerinin şekillenmesinde ve hedef kitleleri nezdindeki algısının belirlenmesinde en önemli faktör olan müşteri memnuniyeti, Türkiye İtibar Akademisi'nin Beykoz Üniversitesi'nin akademik desteği ile hazırladığı Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde mercek altına alındı. Türkiye İtibar Akademisi (TİA) Başkan Yardımcısı Özüm Dilek Acar, "Türkiye İtibar Akademisi olarak Türkiye İtibar Endeksi (TİE), Ekonomiye Fayda Endeksi (EFE), Gençlik Endeksi (G-250) ve Katma Değer Endeksi (KENDEKS) çalışmamızı takiben beşinci endeksimiz olan Müşteri Memnuniyeti Endeksi Araştırmasını ilk kez iş dünyasına sunmaktan büyük onur duyuyoruz" dedi.

Sonuçlarda ilgi alanları ön plana çıkıyor

Araştırmaya dair bilgi vererek "Müşteri Memnuniyeti Araştırmamız, 11-25 Temmuz 2022 tarihleri arasında 26 bölge ve 72 il kapsamında 12 bin kişi ile gerçekleştirildi" diyen Özüm Dilek Acar, sözlerine şöyle devam etti:

"Her şirket için vazgeçilmez başarı unsuru kabul edilen müşteri memnuniyetinin ölçüldüğü araştırmamızda, markaların ya da kurumların ürün ya da hizmet performanslarının kamuoyunda tesis ettiği fayda ve zihinlere kazıdığı değer algısı belirlendi. Rapor sonuçlarına göre, araştırmada ilk sıralarda yer alan markalar ve sektörler incelendiğinde akaryakıt, enerji, ulaşım, porselen, otomobil ve beyaz eşya sektörlerindeki markalar ön plana çıkıyor. Araştırmaya yanıt veren kadınların mobilya, tekstil, hazır giyim, kozmetik, ayakkabı, züccaciye ve gıda sektöründeki markalardan, erkek katılımcıların ise genel olarak akaryakıt, turizm,

elektronik eşya, online alışveriş, hazır giyim, kripto para borsaları, otomobil ve otomobil lastiği sektörlerinde faaliyet gösteren markalardan daha memnun oldukları görülüyor.”

Kadınlar markalardan daha memnun

Sektör ayrımının yanı sıra ‘Müşteri Memnuniyeti’ skorları incelendiğinde kadın katılımcıların erkeklere oranla markalara verdikleri puanların daha yüksek olduğunu belirten Acar, “Katılımcılara sorulan sorulara alınan cevaplar göz önüne alındığında rakip odaklı değil, müşteri odaklı markalara eğilimlerin daha fazla olduğu ve müşterilerini daha fazla memnun ettikleri sonucu ortaya çıkıyor” dedi. Müşteri memnuniyetinin önemine de değinen Acar “Müşteri memnuniyeti; müşterinin ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrasında tatmin oranıdır ve markanın bir insanı nasıl hissettirdiğine bağlıdır. Kurum ya da markalar için müşteri memnuniyeti olmazsa olmaz yapı taşlarındandır. Markaları sürekli yeniliğe, gelişime ve üretime sürükleyen itici güç, müşterinin tüketimdeki sadakati ve devamlılığıdır. Bu sürekliliğin sağlanması ancak müşteri memnuniyeti ile mümkün olabilir. Bu doğrultuda toplum nezdinde, kurum ve markaların ürün performanslarının, kamuoyu tarafından sağlanan memnuniyetinin ölçümlendiği araştırmada, Türkiye ekonomisinin lokomotif sektörleri ve bu sektörlerde faaliyet gösteren marka ve kurumların algı derinlikleri mercek altına alındı” diyerek sözlerini tamamladı.

Müşteri memnuniyeti odağı kazandırıyor

Müşteri Memnuniyeti Endeksi’ne ilişkin görüşlerini aktaran Beykoz Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Sinan Alçın, şunları söyledi:

“Günümüz rekabetçi iş dünyasında müşterinin güvenini kazanabilmek ve bu güveni kaybetmemek çok kıymetli. Küreselleşen piyasalarda işletmelerin her geçen gün daha fazla rekabet ortamına maruz kaldığı görülürken, firmaların bu ortamda güçlü durabilmesi için müşteri ilişkilerinin doğru yönetilmesi gerekmektedir. İtibar Akademisi ile birlikte gerçekleştirdiğimiz bu araştırma gösteriyor ki müşteri memnuniyetini odağına yerleştiren işletmeler hem müşteri sadakati hem de müşteri kazanımı anlamında daha başarılı oluyorlar. İtibar Akademisi ile iş birliğimizi müşteri memnuniyeti özelinde yapılan bu çalışmalardan dolayı oldukça değerli buluyoruz.”

Alfabetik sıralamaya göre Müşteri Memnuniyeti Araştırması’nda yer alan markalar şöyle:

A101, Adidas, Ağaoğlu, Ak Sigorta, Akbank, Akdağ, Aksa, Altıncılıç, Altınyıldız, Anadolu Jet, Anadolu Sigorta, Apple, Aras Kargo, Arçelik, Artema, Arzum, Astor, Audi, Avon, Axa Sigorta, Aytemiz, Banvit, Bay Döner, Bayraktar, Bayramoğlu İnşaat, Beko, Bellona, Bey Piliç, Beypazarı, Bien, Bim, Binance, Bitcoin, Black Bruin, BMW, Bosch, BP, Bridgestone, BTC Türk, Burger King, Bursa Kumaşı, Caddy, Cappy, Carrefour Sa, Cengiz İnşaat, Civil, Coca Cola, Continental, CP Piliç, Çağdaş, Çanakkale, ÇBS, Çetin, Çilek, Çimstone, Damla, Dardanel, Defacto, Derimod, Dimes, Dinç, Dk Yapı, Doğanay, Doğtaş, Domino’s Pizza, Dost, DYO, E Bebek, ECA, Ege Seramik, Enerjisa, Enka, Enza, Erpiliç, Eti, Etstur, Fakir, Fanta, Fatih Tekstil, Fiat, Filiz, Filli Boya, Firida, Flo, Flormar, Ford, Fulla, Garanti Bankası, Gezer, Go, Golden Rose, Goodyear, Greyder, Güral,

Halkbank, Hazar, HDİ Sigorta, Honda, Hotiç, İçim, İgs, İstikbal, İş Bankası, Jolly, Juss, Kale, Dyo, Kalekim, Kamil Koç, Karaca, Kelebek, Kemal Tanca, Kent Yapı, Keskinoglu, KFC, Kızılay, Kiğili, Kilim, Kinetix, Koç Holding, Koçtaş, Komagene, Korkmaz, Koton, Kütahya Porselen, Kütahya Seramik, Lassa, Lc Waikiki, LG, Limak, Luna, Marshall, Mavi, Mc Donalds, Mediamarkt, Mercedes, Metro, Meysu, Mitsubishi, Michelin, Migros, MNG, Mondı, Monster Notebook, N11, Niğde, Nike, Opel, Opet, Paribu, Paşabahçe, Pegasus, Pepsi, Permolit, Petlas, Petrol Ofisi, Peugeot, Philips, Pınar, Pirelli, Pirsu, Pizza Pizza, Polisan, Popeyes, Pratiker, Profilo, Ptt, Puma, QNB Finansbank, Ray Sigorta, Red Bull, Renault, Rey Yapı, Sabancı, Samsung, Sapanca, Sarar, Sarıyer Gazoz, Sarıyer Limonata, Sedaş, Sek, Sepaş, Sera, Shell, Siemens, Sinpaş, Sprite, Super Fresh, Sur Yapı, Süha, Sürat, Sütaş, Şen Piliç, Şok, Tamek, Tek Boya, Teka, Teknosa, Türk Hava Yolları, Togo, TOKİ, Torku, Torunoğulları, Total, Toyota, Trendyol, Trivago, Türkiye Petrolleri, Uludağ Gazoz, UPS, Urban, Ülker, Vakıfbank, Vatan, Vestel, Viensa, Vitra, Volkswagen, Watsons, Yalçinkaya, Yapı Kredi, Yeşil, Yurtiçi Kargo, Zara, Ziraat Bankası, Zorlu