

IYI İLİSKİLERİYLE SÜRDÜRÜLEBİLİR OLACAK

Online alışverişin, her ne kadar internet üzerinden çalışma da olsa müşterilerle karşılıklı ilişkiye dayalı olduğunu dile getiren Porselensepeti.com Site Kurucusu Gülden Güral, "Müşterilerimizin beklentilerine her zaman kulak vermeli ve kendimizi müşterileri-



mizin yerine koyarak bu beklentiler doğrultusunda geliştirmeliyiz" diyor. Fark yaratan hizmetleri sayesinde her yaşa ve profile uygun, kurumsal ve nihai müşterilerine yönelik hizmet vermeyi hedeflediklerini söyleyen Gülden Güral, iyi müşteri ilişkileriyle de sektörde kalıcılıklarını perçinlemeyi ve büyüme hedeflerine emin adımlarla ulaşmayı amaçladıklarını belirtiyor. İnternette alışveriş yaparken müşterilerin bazı çekinceleri olduğunu söyleyen Gülden Güral, en birincil koşullarının müşteri memnuniyeti olduğunu aktarıyor. Bu konunun üzerinde çok durduklarını sözlerine ekleyen Gülden Güral, "Ürünün kalitesinden sunulan hizmetin her aşamasına kadar empati yaparak titizlikle yaklaşıyoruz. Sürekli aktif hizmet veren bir müşteri ilişkileri departmanımız var. Müşteriler kolaylıkla bize ulaşabiliyor. Lojistik de bir başka önemli konu. Bunun için de sürekli maksimum hizmet sun-

bilme için çaba harcıyoruz. Kredi kartı bilgilerini paylaşmak istemeyen müşterilerimiz için ayrıca kapıda ödeme kolaylığı sağlıyoruz. Bunun yanı sıra kredi kartı bilgilerinizi sisteme girmeden mobil ödeme, BKM, İninal kart gibi farklı ödeme sistemleri ile müşterilerimize hizmet veriyoruz. Aynı zamanda sipariş verirken zorlanan müşterilerimize telefonla destek verebiliyoruz." E-ticarette pazar payının büyümesinin, Türkiye için olumlu bir gelişme olduğunu ancak bu hıza ayak uydurmakta zorlukların çıkabileceğini ileten Gülden Güral, bunun çok hızlı bir süreç olduğunu ve uzun vadeli düşünülmeden operasyona başlanılabildiğini aktarıyor. "Bu hızdan dolayı alınmayan aksiyon noktalar olursa problemler ortaya çıkıyor. Pazarın ortaya çıkardığı sorunların üstesinden gelmek daha zor bir hal alabiliyor" diyen Gülden Güral, e-ticarette yeni trendin mobil pazarlama olduğunu belirtiyor.