

Müşteri Memnuniyeti'nde lider markalar belli oldu!

Türkiye İtibar Akademisi tarafından bu yıl ikincisi açıklanan Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin sonuçları belli oldu. Beykoz Üniversitesi iş birliği ile gerçekleştirilen endekste bu yıl 66 farklı sektörden marka yer aldı.

Müşterinin aldığı hizmetlerden memnun kalma düzeyi olarak tanımlanan müşteri memnuniyeti hakkında ikinci kez Türkiye İtibar Akademisi tarafından gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde bu yıl farklı sektörlerden birçok marka yer aldı. Cilt bakımı, parfüm, yatak, oyuncak, özel hastane gibi yeni sektörlerin yanı sıra, akaryakıt, beyaz eşya, fast food, pizza, mobilya, kargo sektörlerinin de araştırmada bulunduğunu ifade eden Acar, "Müşteri memnuniyeti, markalar için hayati önem taşır. Çünkü markalar müşterilerini memnun ederlerse sadık bir müşteriye sahip olur. Bu sayede rekabet ortamında işletme büyük bir başarı elde etmiş olur. İşletmeleri, sürekli yeniliğe ve üretime sürükleyen itici güç, müşterinin tüketimdeki sadakati ve devamlılığıdır. Bu sürekliliğin sağlanması ancak müşteri memnuniyeti ile mümkün olabilir. Şirketlerin %88'i, stratejilerini belirlerken müşteri memnuniyetini temel olarak ele alır. Biz de pazarlamadaki bu gerçeklerden yola çıkarak müşteri memnuniyeti endeksini bu yıl tekrar açıkladık" dedi.

"Müşteri Memnuniyeti Endeksi ile markalar pazarlama faaliyetlerine yön verebilirler"

Müşteri Memnuniyeti Endeksi 2023 raporunda sektörlerde memnuniyet düzeyi en yüksek ilk üç marka sıralamalarının yanı sıra SES grupları, cinsiyet ve eğitim seviyesine göre de müşteri memnuniyeti sıralamasının raporda bulunduğunu ifade eden Ertan Acar, "Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ne sahip olan markalar bu raporda hem kendi memnuniyet düzeylerini hem rakiplerinin durumunu analiz ederken Türkiye pazarında lokomotif sektörlerin memnuniyet düzeyine de ulaşmış olacaklar. Bu sayede pazarlama ve iletişim faaliyetlerine yön verebilirler" diye konuştu.

Müşteri memnuniyeti odağı kazandırıyor

Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ne ilişkin konuşan Beykoz Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi Dekanı Prof. Dr. M. Mustafa Erdoğan şunları söyledi: "Rekabetin son derece arttığı günümüzde müşterilerin güvenini kazanabilmek ve müşteri sadakatini oluşturmak çok önemli. Giderek artan rekabet ortamında kurum ve şirketler müşteri ilişkilerinin profesyonel düzeyde yönetilmesi gerektiğini biliyorlar. Akademik partneri olduğumuz İtibar Akademisi

tarafından gerçekleştirilen bu araştırma ile müşteri memnuniyetinin markalarda temel odak noktalarından biri olduğu görülüyor. Müşteri memnuniyetini temel alan bu araştırmanın firmalar ve kullanıcılar açısından faydalı olacağını düşünüyoruz.”

Tam 66 sektör araştırıldı

Birkaç sektörde dereceye giren markaları açıklayan Acar, “Sıralamalarını belirtmeksizin bazı sektörlerde ilk üçte yer alan markalara örnek vermek gerekirse akaryakıtta Opet, Türkiye Petrolleri, Shell; Bebek ve Çocuk Giyim Ürünlerinde Ebebek, Civil ve Defacto, Dijital Sipariş Platformunda Çiçeksepeti, Getir ve Yemek Sepeti; Elektronik Perakendede Teknosa, Vatan ve Samsung; Erkek Giyimde Kiğılı, Beymen ve Koton; Yabancı Fast Foodda Burger King, Mc Donald’s ve Arby’s; İç Giyimde Penti, Tutku ve Dagi; Saç Bakımda Urban Care, Elidor ve Pantene; Kargoda Yurtiçi Kargo, Aras Kargo ve Sürat Kargo; Yabancı Pizzada Domino’s, Pizza Hut ve Sbarro; Yerli Pizzada Pasaport Pizza, Terra Pizza ve Little Ceasars markalarını söyleyebiliriz. Raporda yer alan tüm sektörler şöyle; Ahşap Parke ve Ahşap Kapı Ürünü, Akaryakıt, Aksesuar, Altın ve Mücevherat, Ankastre, Bankacılık, Bebek ve Çocuk Giyim Ürünleri, Beyaz Eşya, Beyaz Et, Bisküvi, Cilt Bakımı, Çikolata, Deterjan, Dijital Sipariş Platformu, E Ticaret Sitesi, Elektronik Perakende, Erkek Ayakkabı, Erkek Giyim, Ev Tekstili, Ev Temizlik Malzemesi, Fast Food Yabancı, Fast Food Yerli, Fintech ve Bankacılık, Gıda Takviyesi ve Vitamin, Güzellik Merkezi, Halı, Hijyenik Ped ve Kişisel Temizlik, İç Giyim, Kadın Ayakkabı, Kadın Çanta, Kadın Giyim, Kağıt Havlu ve Tuvalet Kağıdı, Kahve Zinciri, Kargo, Ketçap/Salça, Konserve, Kot/Jean, Kozmetik, Kozmetik Market, Kripto Para Borsası, Küçük Ev Aletleri, Makarna, Meyve Suyu veya Gazsız İçecek, Mobilya, Mutfak ve Banyo Tezgahı, Otomobil, Oyuncak, Özel Hastane, Özel Okul, Parfüm, Peynir, Pizza Yabancı, Pizza Yerli, Porselen ve Züccaciye Ürünü, Restaurant, Saç Bakımı, Sağlıklı Atıştırmalık, Sigorta, Süpermarket, Süt Ürünü, Şampuan ve Saç Bakım Ürünü, Şarküteri, Şekerleme ve Çikolata, Tatil Acentesi, Vitriyefiye ve Seramik, Yatak olmak üzere tam 66 sektör” diyerek sözlerini tamamladı.

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ: Müşteri Memnuniyeti Araştırması, 1 Haziran 2023 ile 15 Haziran 2023 tarihleri arasında CATI (Computer Assisted Telephone Interview) yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Türkiye NUTS sınıflaması kullanılarak 3 ayrı şekilde gruplandırılmaktadır. Bu gruplamalar NUTS 1: 12 bölge, NUTS 2: 26 bölge ve NUTS 3 81 il şeklindedir. Araştırmanın yürütülmesi için NUTS 2 gruplaması tercih edilerek telefonla görüşmeler 26 bölgeden rastgele olarak seçilen yaklaşık 12 bin kişinin aranması ile gerçekleştirilmiştir. Aramalar sonucunda toplam 2464 katılımcıdan anket çalışmasına cevap alınmıştır. Araştırmanın hata payı %95 güven düzeyinde $\pm 2,74$ 'tür.