

TEKNO SA

## "PAZARYERİ MODELİMİZİ SÜRDÜRÜLEBİLİR YATIRIMLARLA BÜYÜTÜYÜRÜZ"



**Emre KURTOĞLU**

Teknosa Dijital Ticaret ve Pazarlama  
Genel Müdür Yardımcısı

**C**esur ve güçlü adlarıyla sektörüne öncülük etmeyi sürdüren Teknosa, teknoloji ekosistemindeki tüm ürün ve hizmetleri bütünsel bir deneyim yaklaşımıyla sunmaya devam ediyor. Sürdürülebilirlik odağıyla faaliyetlerini yürüten şirket, pazaryeri iş modelini de yeni yatırımlarıyla güçlendirmeye devam ediyor. Yenilikçi uygulamalarına kiralama hizmetlerini de dahil eden Teknosa, böylece akıllı telefondan kulaklığa, saatten oyun ekipmanlarına kadar birçok ürünün kiralanabilmesini sağlıyor. Pek çok ürün grubunda tüketicileriyle buluşan Teknosa'nın en önemli hedeflerinden biri ise müşterilerine her kanalda kesintisiz bir deneyim yaşatmak. Teknosa Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı Emre Kurtuluş, Business Türkiye okuyucularının sorularını yanıtlarak yol haritalarının detaylarını ve gelecek stratejilerini bizlerle paylaşıyor.

► **Teknosa, geçen yıl şubat ayında Türkiye'de teknoloji odaklı ilk pazaryeri yatırımını hayata geçirdi. O günden bu yana pazaryerinde ne tür yenilikler yaptınız? Tüketicilere ne tür avantajlar sağlıyorsunuz?**

Pazaryeri girişimimiz, fiziksel mağaza ve insan gücüyle bütünleşmiş bir dijital elektronik perakendeciye dönüşme yolculuğumuzun en önemli adımlarından biriydi. Pazaryerini müşterilerimizin karşısına çok daha güçlü ve geniş bir ürün yelpazesine çıkma hedefimiz doğrultusunda mevcut dijital kanallarımıza entegre bir yapıda oluşturduk. Bu yapıyı da ilk günden bu yana pek çok ilklerle ve yeniliklerle geliştiriyor, on binlerce ürünü Teknosa güvencesiyle müşterilerimize sunuyoruz. Ürün çeşitliliğimizi yaklaşık 26 kat artırarak 130 bine çıkardık. Bu rakamı 3 yılın sonunda en az 400 bine taşımayı hedefliyoruz.

Dev bir pazaryerine dönüştürdüğümüz teknosa.com'da canlı yayınla ürün tanıtımı ve satışı gerçekleştiriyoruz. Teknosa.com üzerinden yapılan yayınlarda farklı ürün gruplarını tanıtarak özel fiyatlarla tüketicilerimizin ilgisine sunuyoruz. Yine sosyal ticarete sektörümüzde bir ilk olarak, "B'linkle Paylaş Kazan" projesini hayata geçirdik. Bu projeye sosyal medya hesabı ol-

mayanları da kapsayacak şekilde kullanıcılarımıza yeni bir kazanç alanı ve alışveriş deneyimi sunuyoruz. Teknosa.com üzerinden beğendiği herhangi bir ürünü "paylaş kazan" butonuyla mesajlaşma servisleri, bloglar ya da sosyal medya hesapları üzerinden sevdikleriyle paylaşan kullanıcılar, linkten satın alım yapıldığında nakit kazanç elde ediyor.

Yenilikçi uygulamalarımıza kiralama hizmetlerini de dahil ettik. Müşteri ihtiyaçlarını gözeterek attığımız bu adımla tüketici elektroniğinde satın almak yerine kiralama imkanı sunan kiralabunu.com ile iş birliği yaptık. Bu sayede teknosa.com üzerinden ürünlerini seçen tüketiciler, akıllı telefondan kulaklığa, saatten oyun ekipmanlarına birçok ürünü kiralayabiliyor. Aynı zamanda teknosa.com'da yenilenmiş telefon satışına da başladık. Ticaret Bakanlığı onaylı yenileme merkezleri ile çalışarak gerekli tüm bakım, onarım ve testlerden geçmiş, yüzde 100 çalışır ve bir yıl garantili telefonları tüketicilerimizle buluşturuyoruz. Hedeflerimizin de ötesinde sonuçlar aldığımız pazaryeri iş modelimizi sürdürülebilir yatırımlarla geliştirmeye devam edeceğiz.

► **Pazaryeri ve e-ticaret alanında nasıl bir yol haritasıyla ilerliyorsunuz?**

E-ticaretin her sektörde müthiş ivme kazandığı bu dönemde, müşteri beklentilerine yönelik hızlı aksiyon almak ve yenilikçi uygulamaları hayata geçirmek kritik önem taşıyor. Bu noktada özellikle teknolojinin bize sunduğu fırsatlarla yol alıyoruz. Müşterilerimize, arkasında yapay zeka teknolojisi olan web sitemiz ve mobil uygulamamızla hizmet sunuyoruz. Webchat, Whatsapp ve Türkiye'de ilk olan "Video-Chat" ile yeni destek ve satış kanallarımızı sürekli geliştiriyoruz. Web üzerinden hem işitme hem görme engelli müşterilerimizle buluşuyoruz. Mağazalarımızı da dijital yetkinliklerle zenginleştirerek içerik karmaşasından uzak, sade bir yapıyla hizmet veriyoruz. "Sürdürülebilirlik" ve "Tekno Hizmet" alanlarımızla deneyimden satın almaya, satın almadan satış sonrası hizmetlere tüm çözümlerimizi tek bir çatı altında sunuyoruz. Pazaryeri iş modelinin yeni nesil alışveriş deneyimine açılan bir kapı olduğuna inanıyoruz ve bu alanı müşterilerimizin görüş ve beklentilerine göre sürekli geliştirmeye odaklanıyoruz. Sadece dijital kanallarımızın trafiğini 3 yılda en az iki kat artırmayı ve 1 milyon yeni müşteri kazanmayı hedefliyoruz.

► **Yakın dönemde yeni imaj filminiz yayımlandı. "Teknoloji Teknosa'da Güzel" diyorsunuz. Burada nasıl bir içgöründen yola çıktınız?**

Teknosa olarak Türkiye'nin 66 ilindeki 200'e yakın satış noktamız ile pazaryerine dönüştürdüğümüz teknosa.com'da her yaşta müşterimizin teknoloji ihtiyaçlarını eksiksiz şekilde karşılamak hedefiyle çalışıyoruz. Benzersiz müşteri deneyimi için tüm kanallarımızda pek çok yeniliğe ve ilke imza atıyoruz. Yeni filmimizde de beğenilen bir hizmet veya ürün karşısında istem-sizce "güzel" deme içgörüsünü temel aldık ve tüketicilerimize sunduğumuz faydalara odaklandık. Özellikle şirketimizdeki dijital dönüşümü, benzersiz müşteri deneyimini, satış sonrası hizmetleri ve ekiplerimizin uzmanlığını anlatmak istedik. Boney M.'in efsane şarkısı Rasputin'in yeniden yorumuna sahip reklam müziğiyle de dinamik, keyifli bir iş ortaya çıkardığımızı inanıyoruz. Çok güzel geri dönüşler alıyoruz.