

# UYGULAMA NASIL?

*Satış sonrası hizmetler sektöründeki firmalar arasında farklılıklar gösteriyor. Fikirlerini aldığımız firmalarda bu hizmetler nasıl uygulanıyor?*

## TRIO

YACHTING YOUR LIFE

Hanse Yachts, Moody, Bayliner, Sealine ve Sanlorenzo Yachts'ın Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Satış sonrası hizmetlerde yaklaşık 20 kişilik bir ekiple çalışıyor. Müşteri memnuniyetinin ön planda tutulduğu servis süreçleri ekipteki dört mühendis tarafından yönetiliyor. İstanbul ve Bodrum'daki ofisleriyle Türkiye'nin her yerine servis verebilen bir ağı bulunuyor. Servis ekibinin yetkinliklerini artırmak için sık sık yurtiçi ve yurtdışında eğitim çalışmalarına tabii tutuyor. Hanse ve Sanlorenzo tarafından birçok kez satış sonrası konularında ödül alan firma Brunswick grubunun 'Beş Yıldızlı Bayi' programını Avrupadaki bayiler arasında en yüksek puanla tamamladı.

## SIRENA MARINE

Kendi markaları Azuree ve Euphoria ile birlikte Azimut Yachts'ın bazı modellerinin üretimini ve kendi markalarının satışını yürütüyor. Satış sonrası hizmet ekibinde Marmaradan Akdeniz'e kadar tüm sahillerde hizmet verebilecek yetkinlikte personel bulunuyor. Müşteri geri dönüşlerine göre kalite iyileştirme süreçlerine yönelik çalışmalar yapıyor. Firma 2012 yılında dünyadaki tüm Azimut bayileri arasında sağladığı güçlü satış sonrası hizmetle 'Platinum Servis Sağlayıcı' ödülüne layık görüldü.

## Top Leisure

Yat Satış ve Servis A.Ş.

Jeanneau Yelkenli Yatlar ve Privilege Catamaran'ın Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Marmaris'te bulunan merkez ekiple Datça yarımadasındaki her noktaya ve anlaşmalı yetkili servis firmalarıyla İstanbul, Ayvalık, Çeşme, Didim, Yalıkavak, Turgutreis, Bodrum, Göcek, Fethiye, Kaş, Finike ve Antalya'da hizmet veriyor. Temsil ettiği markalardaki teknik bilgi ve donanımı servis kalitesini artırmak için kullanıyor. Sektörde 19 yıllık geçmişe sahip firma sağladığı servis kalitesiyle birçok kez ödüle layık görüldü.

## 20th ANNIVERSARY

GENA YACHT

Bavaria yelkenli ve motoryat, Grand Soleil, Linssen Yachts ve Capelli RIBS'in Türkiye satış temsilciliğini yapıyor İstanbul, Alaçatı, Bodrum, Marmaris ve Göcek'te bulunan tam donanımlı kendi personeliyle hizmet veriyor. Mesleki ve



teknik okullarda eğitimini tamamlamış çalışanlarını belirli dönemlerde verdiği eğitimle hizmet kalitesini artırmaya çalışıyor. Bavaria markası altında 2015 yılı itibariyle başlatılan BAVIS projesiyle teknenin üretim aşamasından, kullanım ve bakım aşamalarına kadar birçok konuyu CRM modülü üzerinden tekne sahibinin takip etmesi hedefleniyor.

Çeşme, Didim, Bodrum Merkez, Yalıkavak, Marmaris ve Göcek servis merkezleri hizmet veriyorlar. Satış ve satış sonrası hizmetlere önem veren firma Brunswick tarafından verilen 'Beş Yıldızlı Bayi' sertifikasına sahip Avrupadaki ilk firma olma özelliği taşıyor. Ayrıca temsilciliğini yaptığı İtalyan Absolute Yachts tarafından üst üste iki yıl 'Top Dealer of the World' ödülünü aldı.

## BURLA

Makina Ticareti ve Yatırım A.Ş.

Yamaha, Finmaster, Rancraft Yachts, Seagull Marine ve Brig Boats'un Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Servis merkezi İstanbul'da bulunan firma Türkiye'nin tüm bölgelerinde 45 servis noktasıyla hizmet veriyor. Servis çalışanlarının teknik okul mezunu olmasına dikkat etmekle birlikte çeşitli eğitimlere tabi tutarak başarılı olan kişilerle çalışmaya özen gösteriyorlar. Servis kalitesi ve müşteri memnuniyeti konusunda çalışanlarına Yamaha Teknik Akademi tarafından çeşitli eğitimler veriliyor.

## marina

DENİZ ARAÇLARI TİC. VE SAN. A.Ş.

BWA Boats, Carianda Yachts, Chris Craft, Cobalt Boats, Targa, Outer Reef Yachts markalarının Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Akdeniz, Ege ve Marmara bölgelerinde anlaşmalı alt bayileriyle servis hizmeti veriliyor. Tecrübeli ve bilgisine güvendiği kişilerden oluşturduğu servis ekibini temsilciliğini yaptığı markaların ön gördüğü eğitimlere tabi tutarak donanımlı hale gelmelerini sağlıyor. **MBY**

## karina

Jeanneau Motor Yachts, Fairline, Williams Boats ve Prestige Yachts'ın Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Servis merkezi İstanbul'da bulunuyor. 2014 yılında kurulan mobil servis anlayışıyla ön plana çıkıyor. Mobil servis güneydeki marinalarda devamlı dolaşarak hizmet veriyor. Talebin yoğun olduğu zamanlarda anlaşmalı servis noktaları destek veriyor. Marin sektöründe uzman, kendi alanında tecrübeli kişilerden seçtiği çalışanlarını sürekli eğitimlere tabi tutarak servis kalitesini arttırmaya çalışıyor. Firma 2013 yılında 'En Başarılı Jeanneau Bayisi' ödülünü aldı.

## deniz yatçılık

Sea Ray, Absolute, Dominator, Boston Whaler, Gelaon ve DL Yachts'ın Türkiye satış temsilciliğini yapıyor. Servis merkezi İstanbul'da bulunuyor. Gezici servis araçlarıyla İstanbul ve Türkiye'nin her yerine kısa sürede ulaşıyorlar. Periyodik servis zamanlarında ve acil durumlarda İstanbul Boğaz,