

Hizmet Kalitesinde Çalışanların Önemi

Dr. Öğr. Ali Güven
Hizmet Kalitesi Yönetimi

Hazırlayan: Özkan Gözütok
ozkann.com

Hizmet Kalitesinde "Çalışanların Önemi"

Günümüzde kuruluşlar, rekabetçi kalabilmek için ele alınması gereken çok sayıda zorlukla karşı karşıyadır.

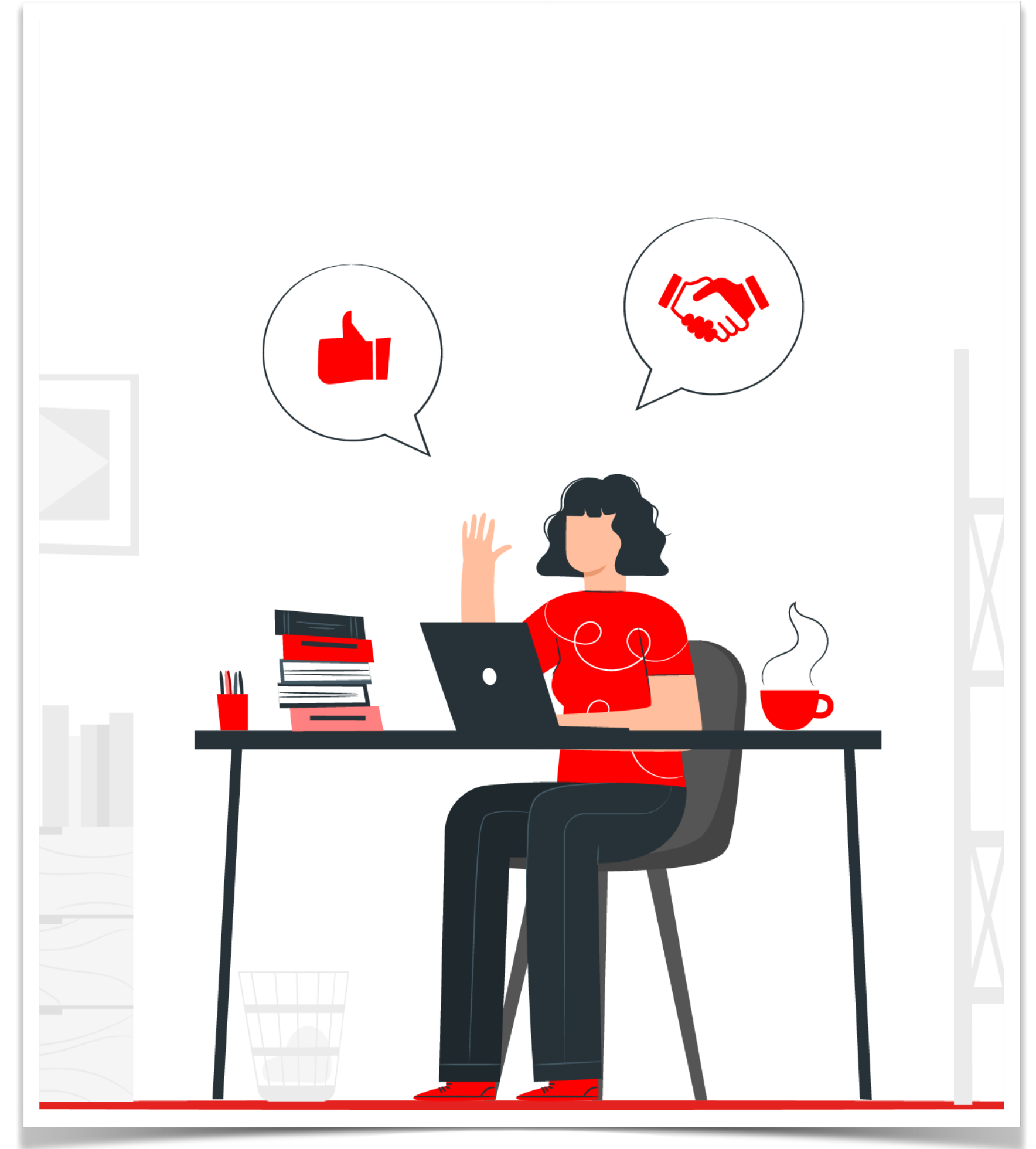
Hizmet kalitesini iyileştirme sürecinde müşteriye öncelik vermek, verimlilik ve müşteri memnuniyeti arasında bir denge kurmak, **çalışan bağlılığına odaklanmak en önemli noktalardan biridir.**



Kaliteli Hizmet = "Çalışan"

Hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasında, satıcı ve alıcının birbiri ile etkileşimi ve aralarında kurulan uyumlu bağlantının rolü büyüktür.

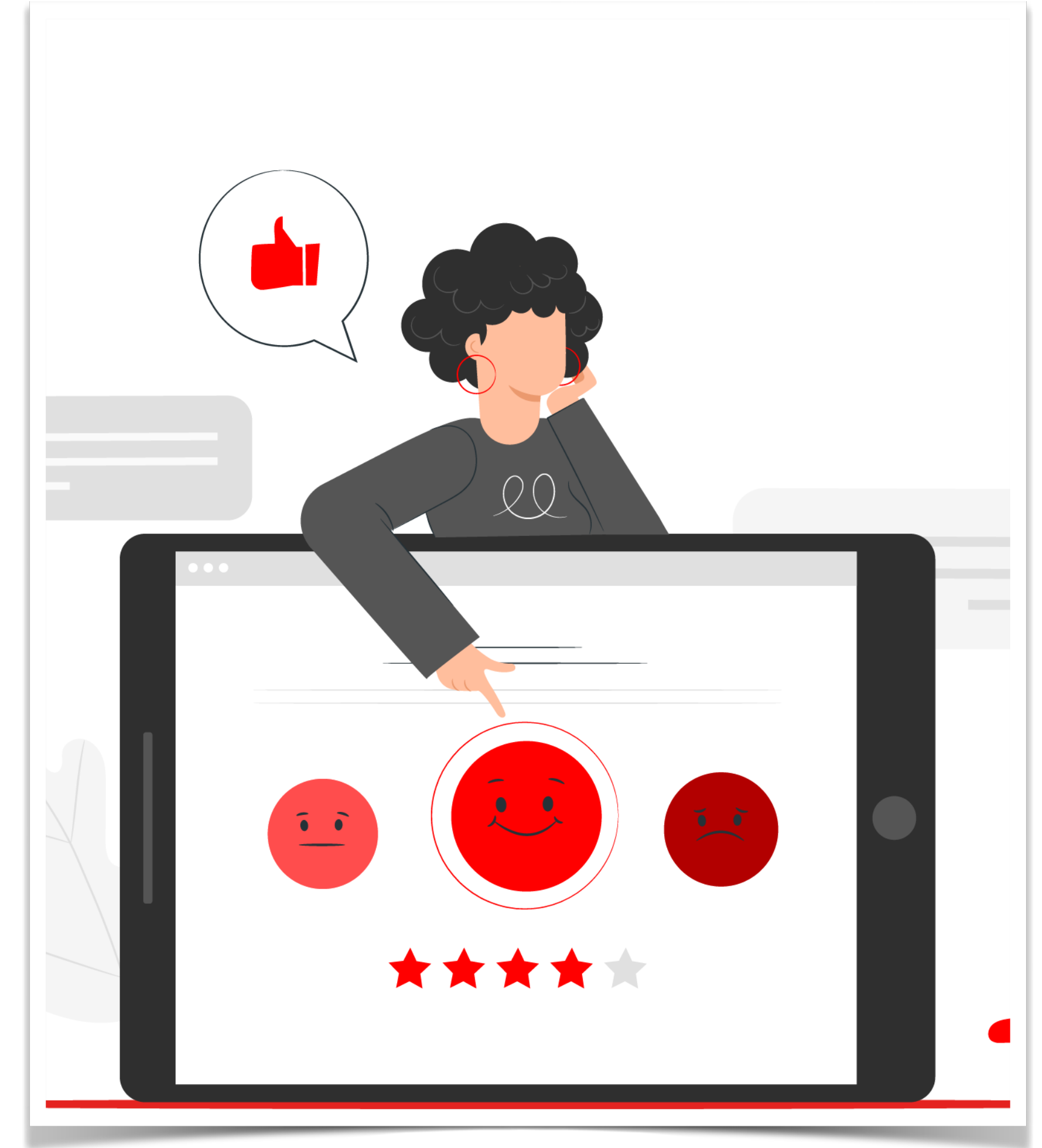
Bu bağlantının sağlanmasında, önemli rol oynayan kişiler işletmenin çalışanlarıdır.



Markanın Vitriini “Çalışanı”

İşletmenin çalışanları, hizmetin ulaştırılması sürecinde müşteriye fiziksel unsurların varlığı ve hizmetin yapısına ilişkin bilgiler vermektedir.

Bunun yanında, bu kişiler, giyimi, kişisel görünümü, davranışları ve tutumlarıyla müşterilerin hizmeti algılayışını etkilemektedir.



Marka Elçisi “Çalışan”

Hizmet işletmelerindeki çalışanlar, müşterilerin hizmet kullanım sürecinde **ilk karşılaştığı kişilerdir.**

Bu kişilerin davranışları, hizmet işletmesi hakkında müşterinin sahip olduğu düşünceleri etkileyebilir ve izlenimlerini yönlendirebilir.

Dolayısıyla çalışan, özellikle müşteriyle ilişkide bulunan ve müşteriyle direk karşı karşıya gelinen durumlarda **ana rekabet faktörü** olabilir.

Bu açıdan çalışan unsurunun iyi yönetilmesi, işletmeler için önemli bir rekabet ve farklılaşma aracı olabilmektedir.

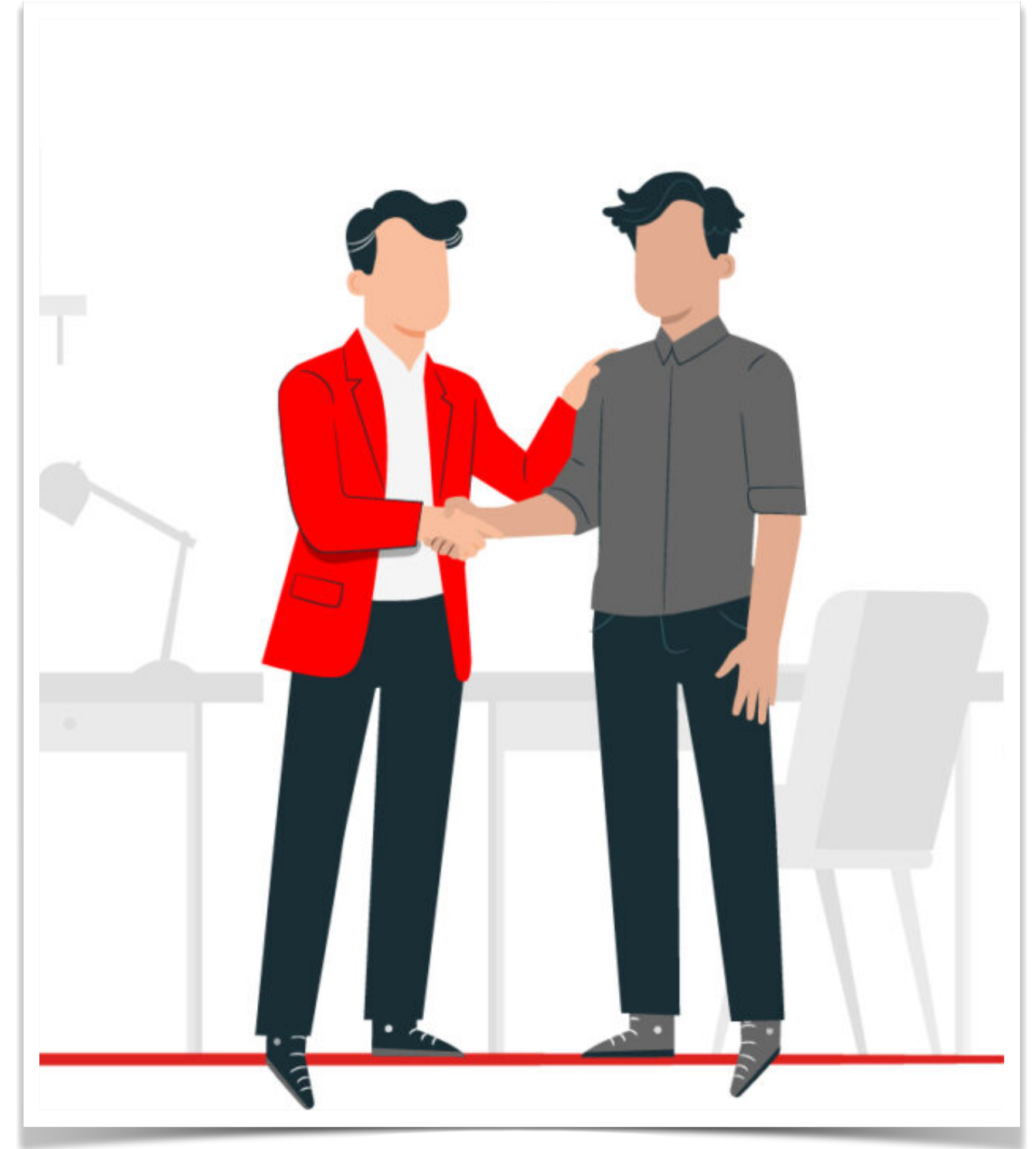


İnsan Sarrafı “Çalışan”

Hizmetin kaliteli olarak algılanmasında çalışanların çok farklı **yeterliliklere/becerilere sahip olması** ve uygun davranışları sergilemesi gerekmektedir.

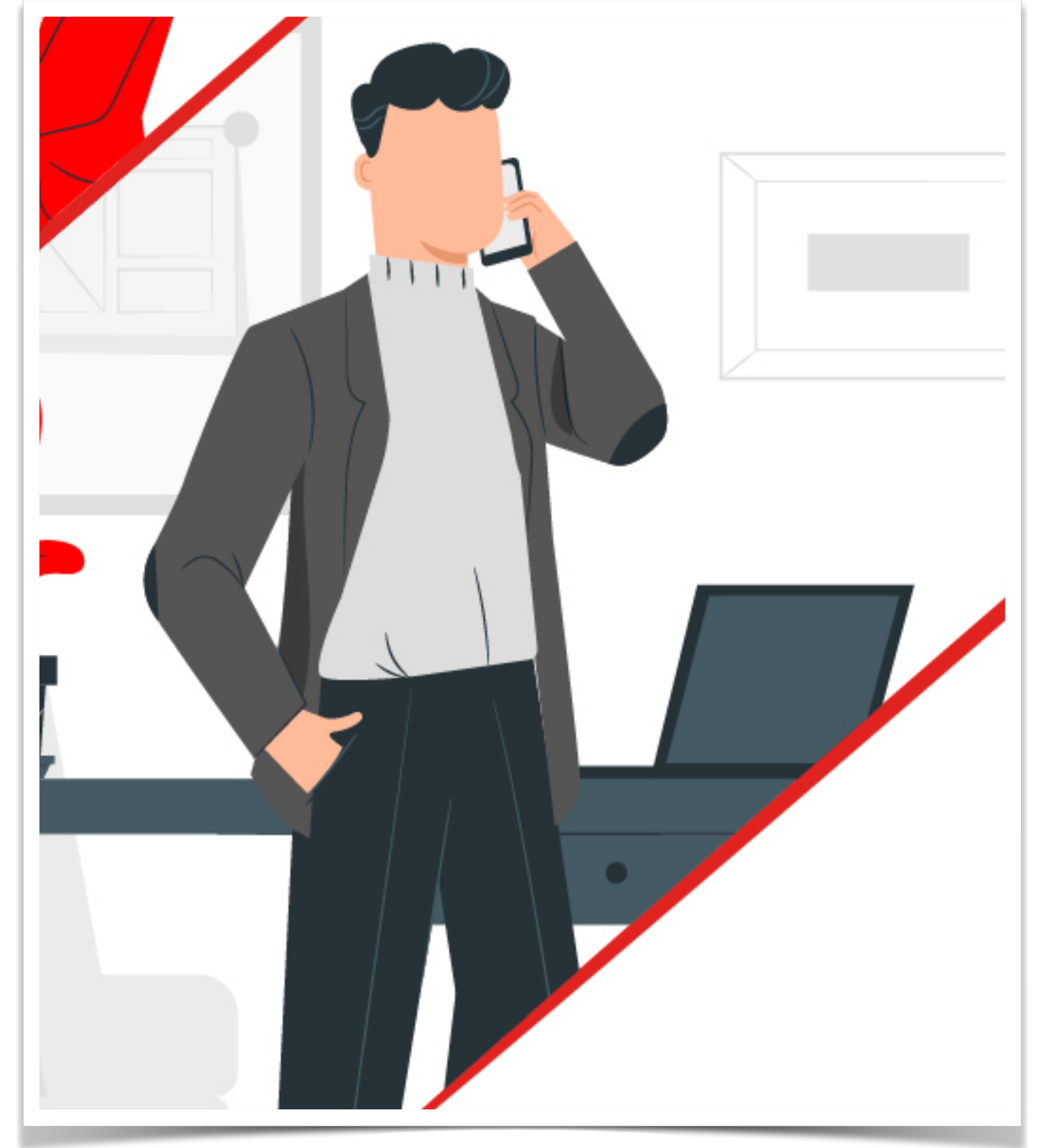
Çalışanların davranışlarda mükemmelliğe ulaşabilmesi için, öncelikle **konusunda uzman olması ve insan psikolojisini iyi bilmesi** gerekir.

Ayrıca, karşılıklı ilişkiler konusunda esnek ve yapıcı bir kişiliğe sahip olmalıdır.



Markanın Öznesi “Çalışan”

Müşterinin, hizmet hakkında olumlu bir imaj kazanabilmesi için, “çalışanın görünümünün iyi olması, uygun hareketleri sergilemesi, konuşma biçiminin uygun olması, dinleme ile cevap verme tarzının yerinde olması ve uygun göz temasına girmesi” gerekir.

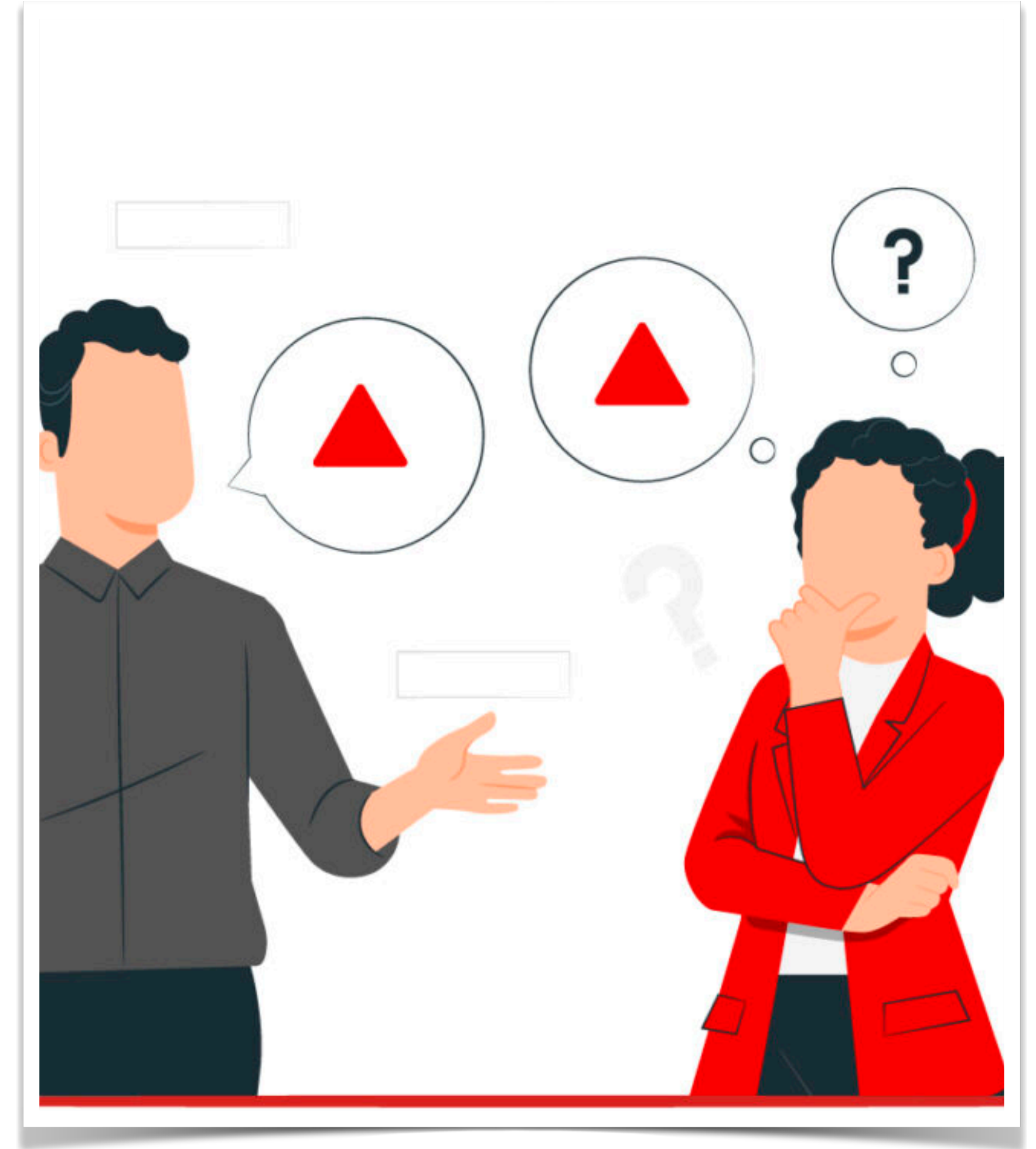


Markanın Wikipedia'sı “Çalışan”

Hizmet üretenlerin müşteriyi tatmin edebilmesi için **yeterli bilgiye sahip olması** ve bu bilgileri gerektiğinde müşterilere iletebilmesi de gerekmektedir.

Çalışanın öncelikle, “**ürün hakkında, işletme hakkında ve sistem hakkında**” doğru bilgisi olmalıdır.

Bu bilgileri aktarabilmek için, çalışanların iletişim becerisi gelişmiş olmalıdır.



Markanın Aslanı “Çalışan”

Kaliteli hizmet sunmanın en önemli anahtarlarından biri **çalışanlarınıza değer vermek ve çabalarını takdir etmektir.**

Çalışanlar kendilerine **değer verildiğini, desteklendiğini ve tanındıklarını hissettiğinde**, daha iyi ve kaliteli hizmet sunma olasılıkları çok daha yüksektir.



Sanırım Bu Konuda Hem Fikiriz

Marka İçin “Çalışanı” Önemli..

Peki “Çalışanınız” İçin Markanız Önemli Mi?

Starbucks'ın Ortağı "Çalışanı"

Starbucks çalışanlarına "şirket ortakları" demeyi tercih ediyor.

Şirketin asıl vitrininin onlar olduğu gerçeğini asla göz ardı etmiyor.

Çalışanları yani "ortakları" için Amerika'da bile eşine az rastlanan kapsamlı bir sağlık sigortası sunuyor.

"Bean Stock" adı verilen bir uygulamayla, tüm çalışanlarına belirli bir miktarda şirket hissesine sahip olmasını sağlıyor.



"Starbucks'ın CEO'suyla Çalışıyorum"

Bir marka çalışanına "Çaycı, Kahveci" değilde "Barista" derse, çalışanıda markadan "Benim Markam" diyerek bahseder.

Konu aslında bu kadar basit...

Starbucks'ın yeni CEO'su: Baristalık da yapacağım

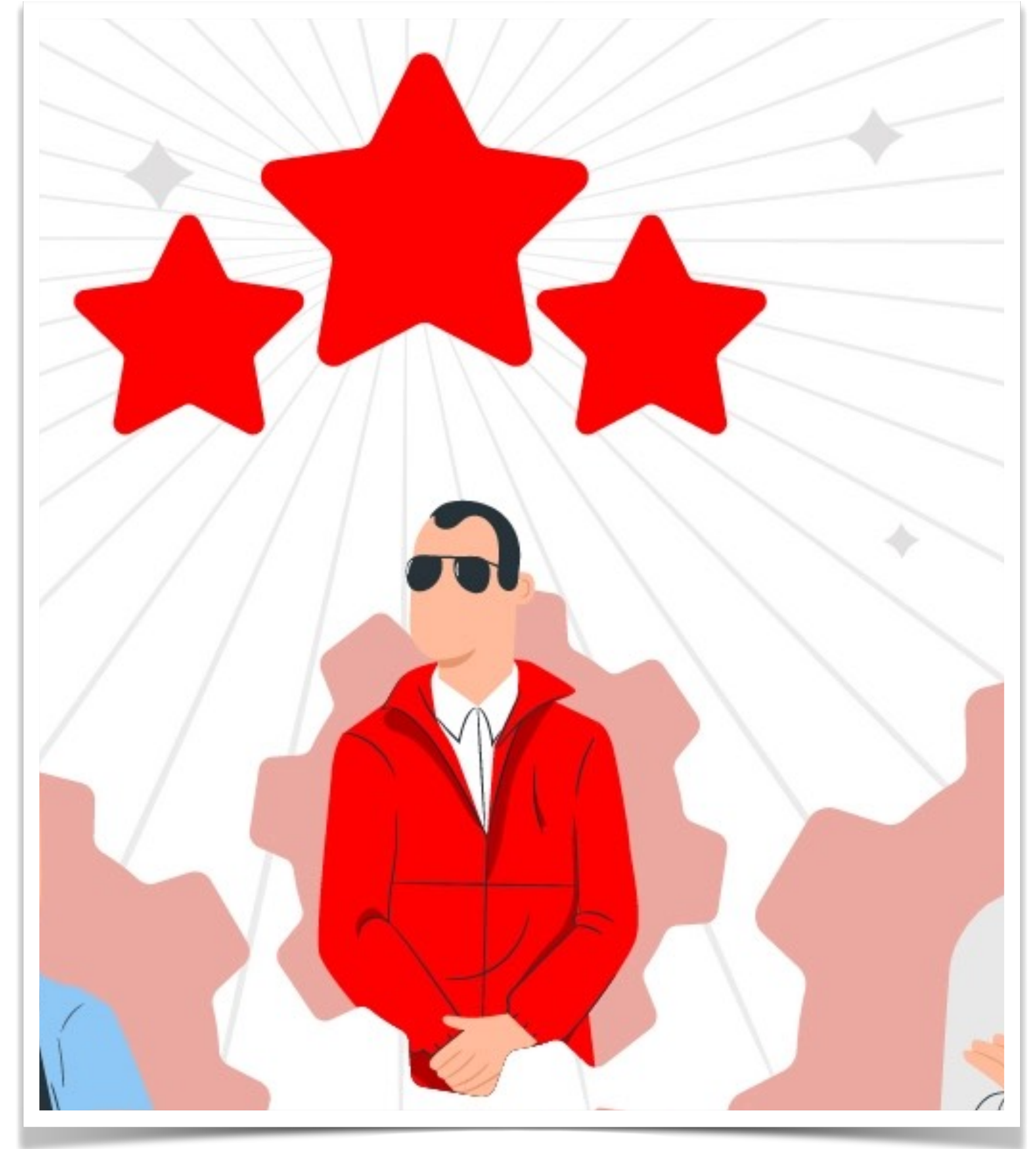
"Yeşil önlüğü giymenin gerçekten ne anlama geldiğini öğrenmek için sizinle işin her yönünü deneyimledim"

Cumartesi 25 Mart 2023 12:21



“Çalışanların” Gözdeleleri

1. **IKEA** : Dört Aylık Ücretli Ebeveyn İzni
2. **Facebook**: Stajyerlere En Yüksek Kalitede Sağlık Sigortası
3. **GAP**: Modern Sanatlar Müzesi’ne Ücretsiz Erişim
(Amerikalı Uluslararası perakende giyim ve aksesuar şirkettir.s)
4. **Genentech**: Araba Yıkama, Dişçi, Kuaför Hizmetleri
(Güney San Francisco, California'da bulunan bir Amerikan biyoteknoloji şirkettir.)

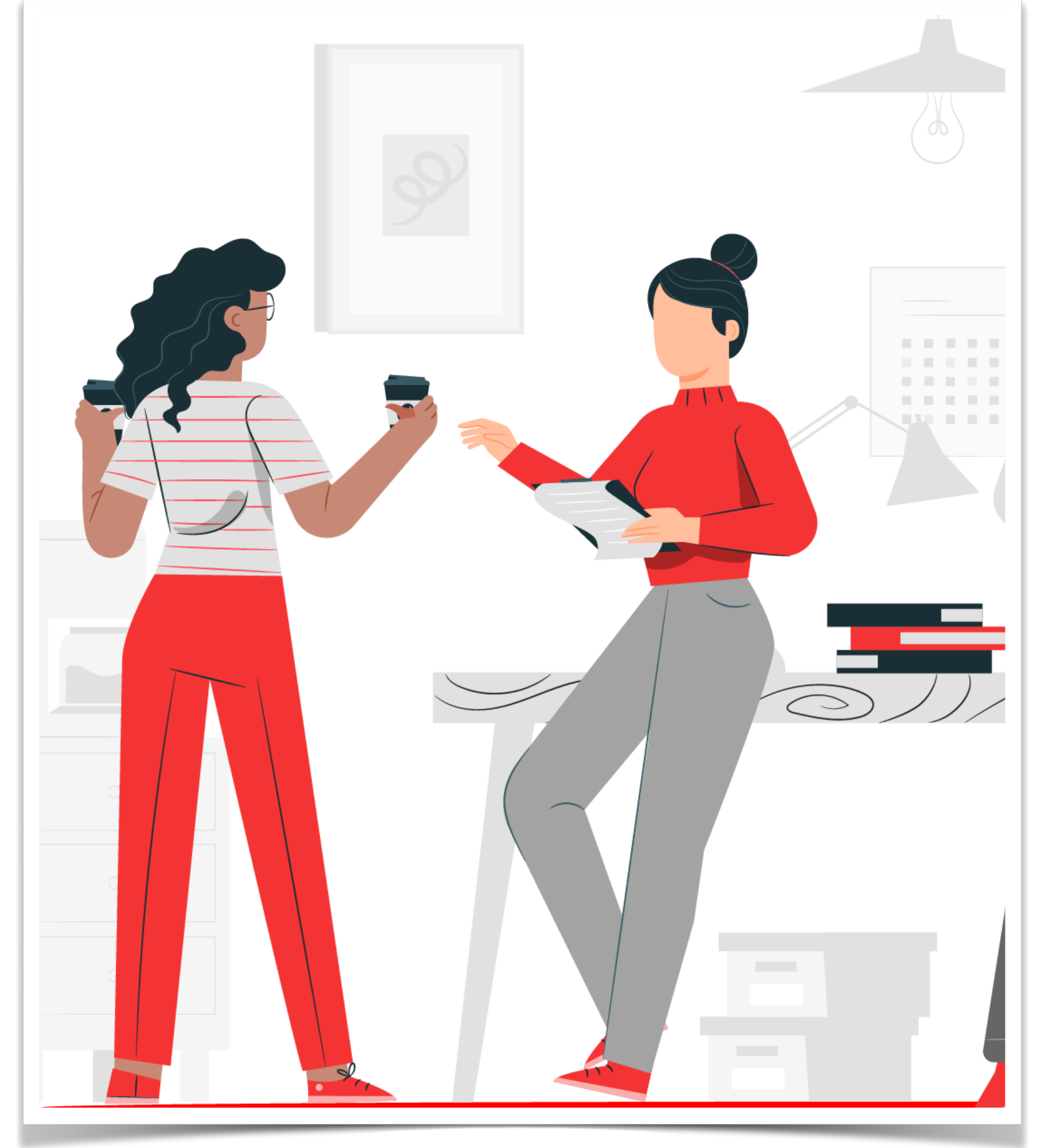


Pek Biz Ne Yapmalıyız?

Hadi “Aslanım”, Hadi “Kaplânım” Demekle
Bu İşler Olmaz!

Ne Vereyim “Çalışanıma”

- 1.“Çalışan motivasyonu nasıl sağlanır?” sorusunun en önemli cevaplarından bir tanesi **çalışanları tebrik etmektir.**
- 2.Çalışanını dinle ve şikayetine çözüm bul,
- 3.Stresi mümkün olduğunca azalt,
- 4.Dünya çapında ilan edilmiş olan ve motivasyona önemli katkısı bulunan “arkadaşlık günü” ve “mutluluk günü” gibi pek çok özel gün bulunur bunları takip et,
- 5.Grup çalışması yapmaya özen göster,
- 6.Eğlenceli aktiviteler gerçekleştir,
- 7.Aileleriyle kaliteli vakit geçirmelerine olanak tanı,
- 8.Önerileri dikkate al,
- 9.Doğum günü gibi önemli günleri hatırla,
- 10.İletişimini güçlendir, konuş, sohbet et.



Güçlü “Çalışan”

Yetki devri, yöneticinin karar verme yetkisini, kendi isteği ile belirli şartlar altında astına devretmesi anlamına geliyor.

Personel güçlendirme ise uzman kişiye iş hakkındaki fırsatları görüp karar vermesi için inisiyatif kullanma hakkının tanınmasını ifade ediyor.

Yetki devrinde işin sonunda sorumlu olan yöneticiyken **personel güçlendirmede ise işin sonunda yetki işi zaten yapmakta olan kişinin oluyor.**



Yetkili “Çalışan”

Personel güçlendirme, motivasyon kavramıyla da karıştırılabiliyor.

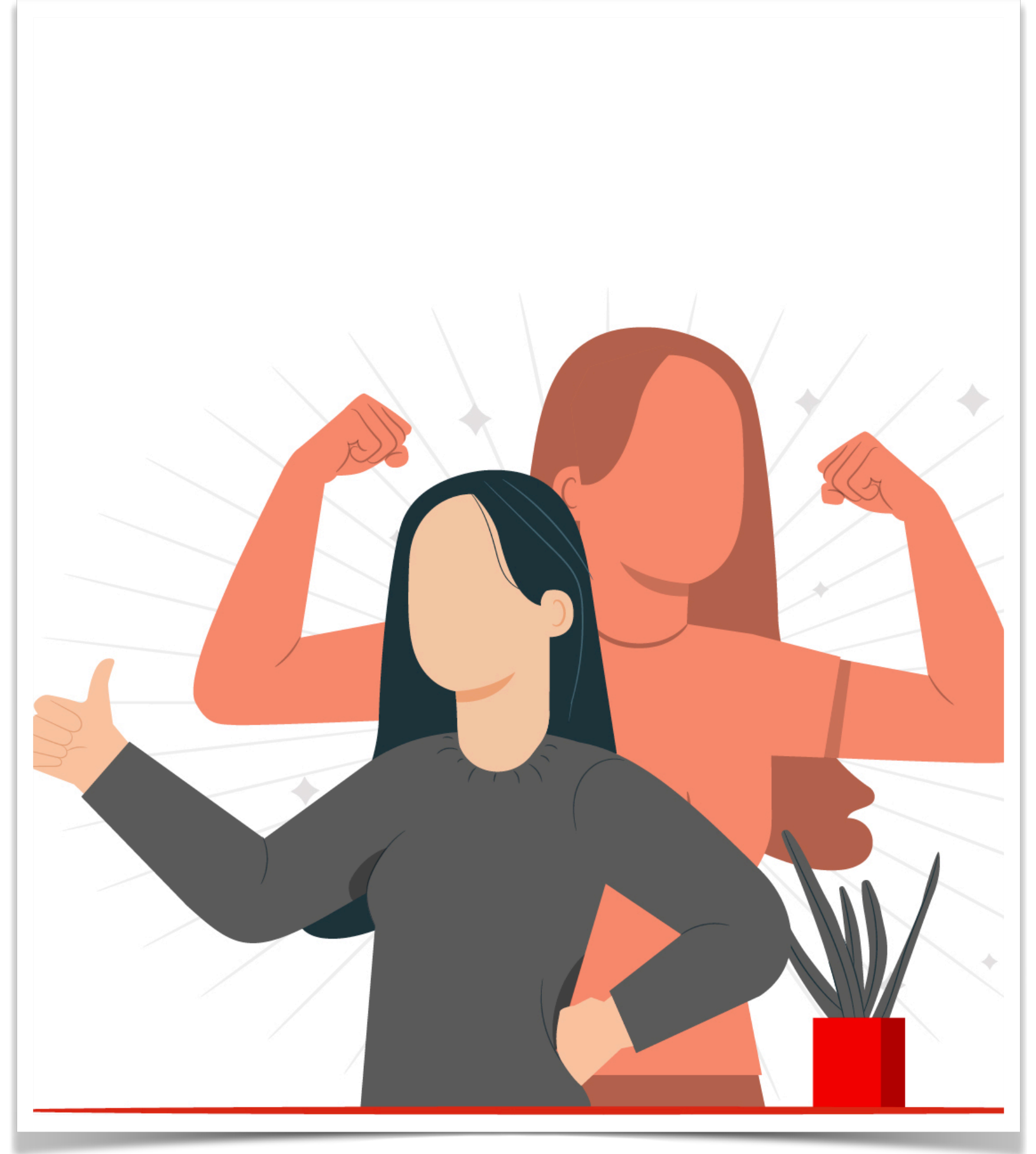
Oysa çalışanın performansını yükseltmek için uygun şart ve ortamların yaratılmasını amaçlayan **motivasyonda kontrol yöneticidedir**.

Çalışanın kendisini yetiştirmesi için gerekli kararların alınmasını gerektiren **güçlendirmede kontrol yine çalışana ait**.

Yönetime katılma, çalışanlara problem çözme ve kararlara katılma fırsatı veriyor.

Yönetime katılma anlayışı, geleneksel yönetim ile personel güçlendirme arasında köprü görüyor.

Bu bağlamda **yetki devri, motivasyon, yönetime katılma ve iş zenginleştirme kavramlarının personel güçlendirmenin içerisinde yer alan boyutlar olduğunu ve farklı olsalar da birbirleriyle bağlantılı olduğunu söyleyebiliriz**.



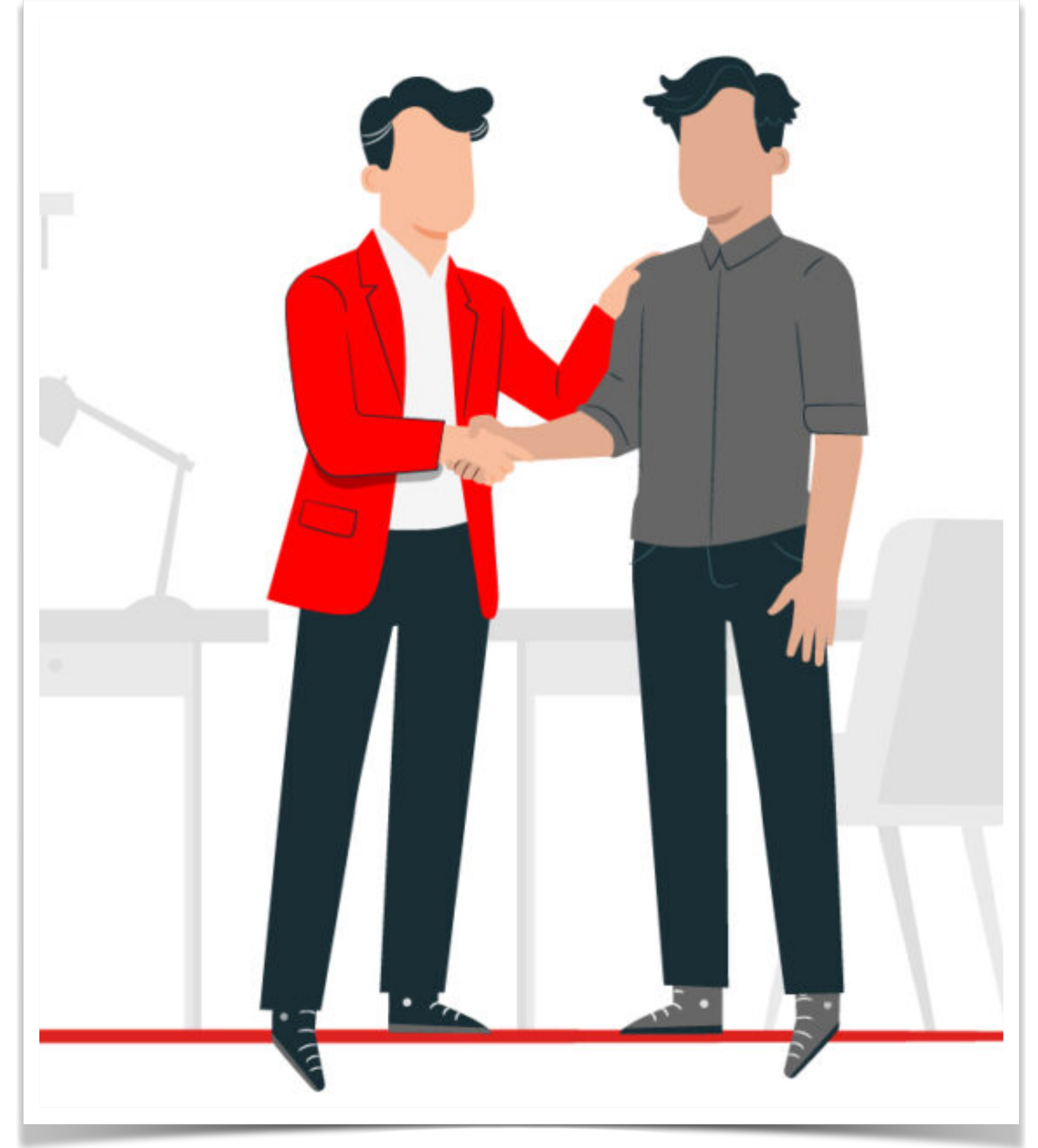
Strong “Worker”

Personel güçlendirmenin başarılı olması için astlar ve üstlerin birbirlerine karşı açık olması ve **personel güçlendirmenin bir teknik değil, felsefe olarak görülmesi gerekiyor.**

Personel güçlendirme örgütsel bağlılık sağladığı gibi **karar alma süresinin düşmesini sağlıyor.**

Bu sayede projeler daha kısa sürede tamamlanabiliyor ve maliyet azalıyor.

Modern iş dünyasında karar verme mekanizmasını yöneticilerle sınırlamak büyüme yolunda engel teşkil ediyor.



Uzun Lafın Kısası “win-win”

Değer verirken, Değer Görürsün.
Para Verirken, Şampiyonluk Görürsün.

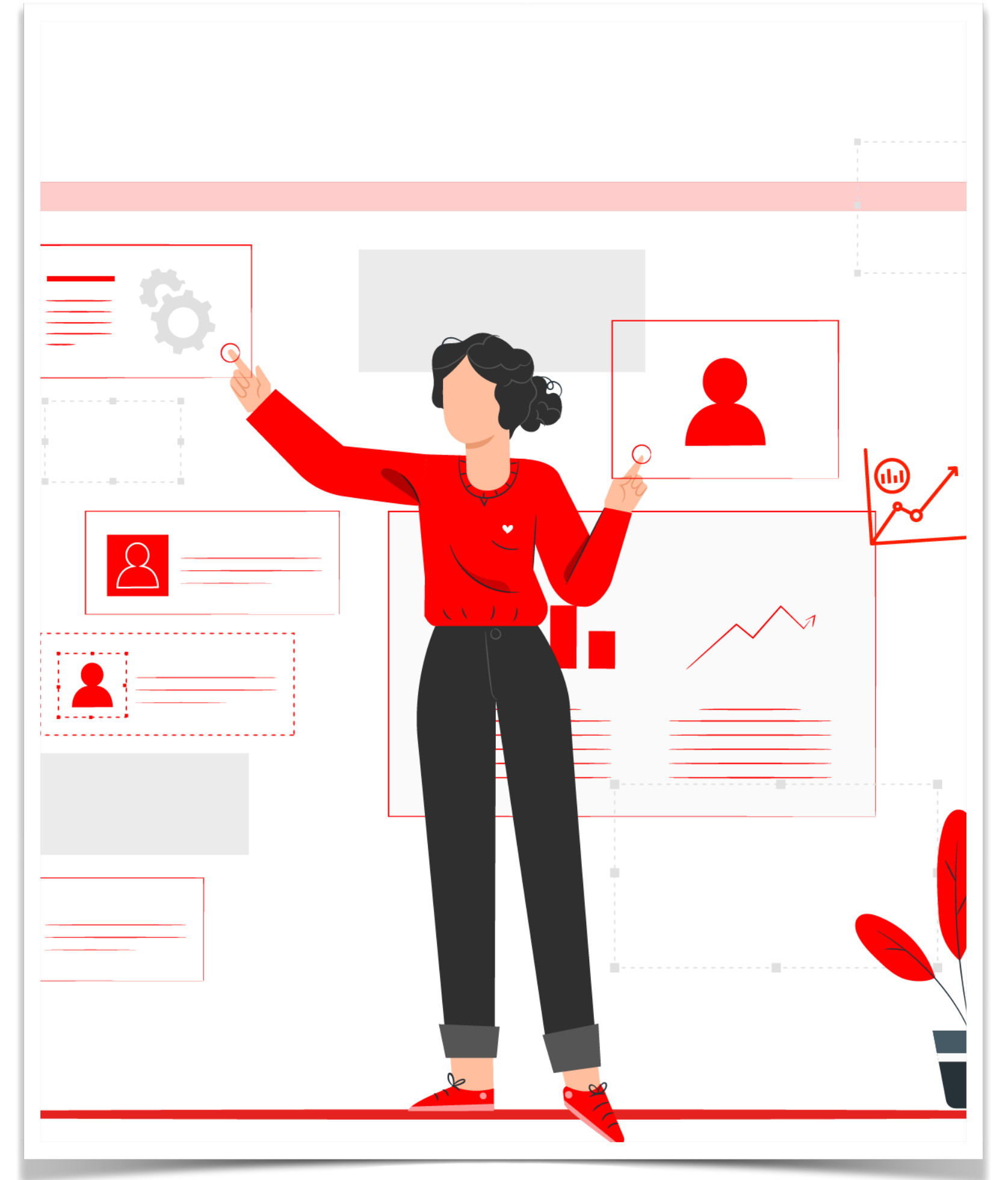


“Sizden daha akıllı insanları işe alın ve yollarından çekilin.”

*-Howard Schultz
Starbucks Lideri*

Kaynakça

- ❖ **Sosyal Sorumluluk Nedir? En Başarılı Sosyal Sorumluluk Projeleri**
<https://toptalent.co/sosyal-sorumluluk-nedir-en-basarili-sosyal-sorumluluk-projeleri>
- ❖ **UMUT AVCI, ALİ SAYILIR (2006) Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme**
<https://www.acarindex.com/pdfler/acarindex-6269-5391.pdf>, Erişim: Nisan 2023.
- ❖ **ÖZTÜRK, S. A. (2002) Hizmet Pazarlaması, Birlik Ofset, Eskişehir.**
- ❖ **KARAHAN, K. (2000) Hizmet Pazarlaması, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.**
- ❖ **Çalışan Motivasyonunu Arttırmanın 10 Kolay Yolu**
<https://idenfit.com/blog/calisan-motivasyonu/> , Erişim: Nisan 2023.
- ❖ **Çalışanlar Tarafından En Beğenilen 7 Yan Hak**
<https://toptalent.co/calisanlar-tarafından-en-begenilen-7-yan-hak>
- ❖ **Profesyonelleşme Sürecinde Personel Güçlendirme**
<https://www.innova.com.tr/tr/blog/ik-blog/profesyonellesme-surecinde-personel-guclendirme>





DÜZCE
ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Teşekkürler.

Dr. Öğr. Ali Güven
Hizmet Kalitesi Yönetimi

Hazırlayan: Özkan Gözütok
ozkann.com