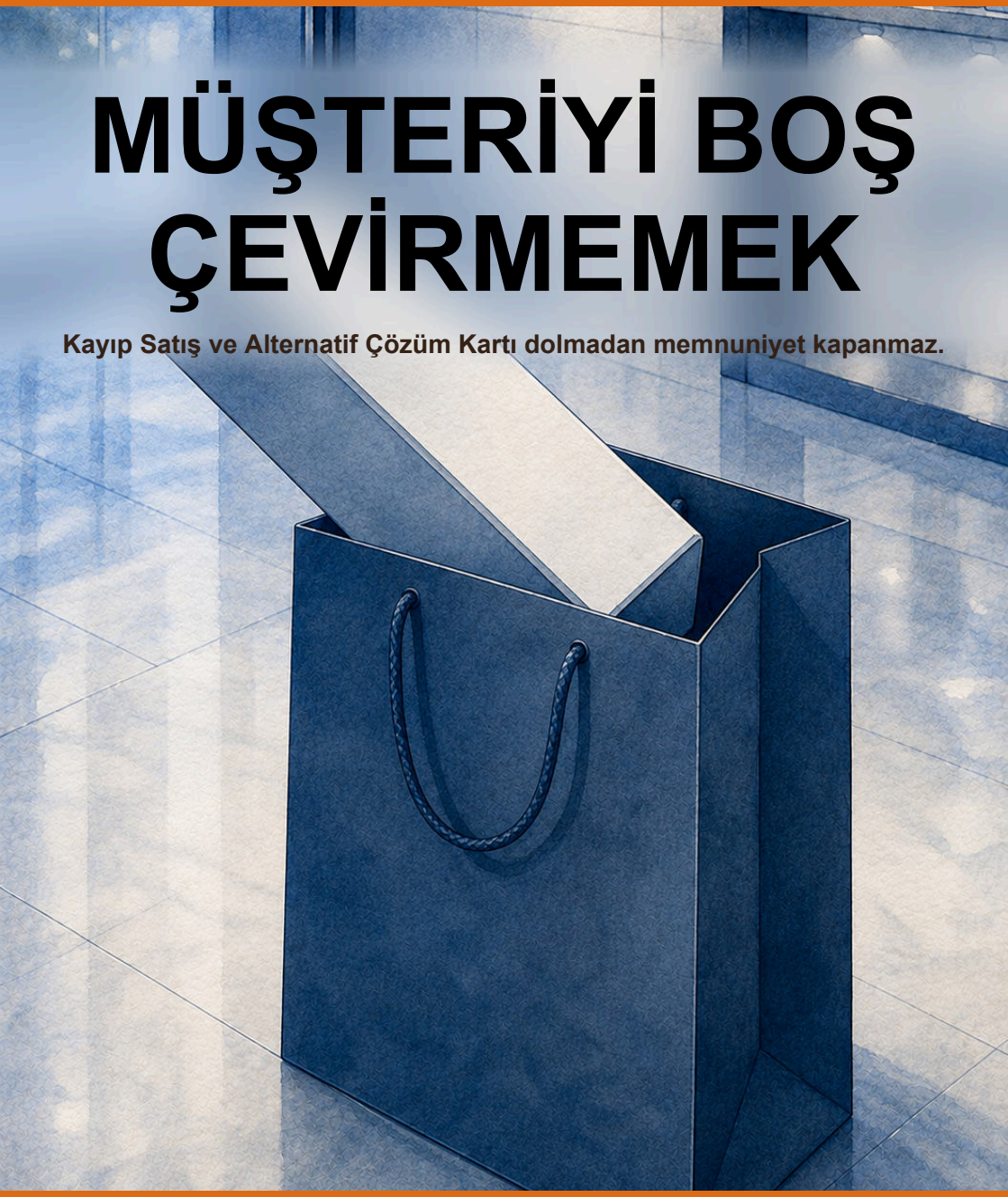
PRO SÜRÜM

MÜŞTERİYİ BOŞ ÇEVİRMEMEK

Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı dolmadan memnuniyet kapanmaz.



mağazacılık yönetimi danışmanlık ofisi

MEHMET GÜZENGE

MagazacilikYonetimi.com

MÜŞTERİYİ BOŞ ÇEVİRMEMEK

Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı dolmadan memnuniyet kapanmaz.

Mehmet Güzenge

İÇİNDEKİLER

Bu kitap beş bölümde ilerler.

PRO sürüm: 54 eğitim sayfası eklidir — 20A, 24A gibi harfli numaralar.

01 **GÖR** 11–28
Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları + 20A–20E · 24A–24F

02 **AYIR** 29–41
Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu + 33A–33F · 37A–37E

03 **UYGULA** 42–52
Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri + 47A–47F

04 **ÖLÇ** 53–64
Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu + 59A–59E

05 **KAPAT** 65–83
Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu
+ 67A–67E · 71A–71E · 77A–77E · 82A–82F

HER BOLUM

Vaka - Uygulama araci - Kontrol listesi - KENDINI SINA - Saha notu

Sahada şu sorunu çok gördüm: Müşteri aradığı çözümü ilk temas noktasında bulamadığında satışın ve güvenin gereksiz yere kaybolması. Bu kitabı, o sorunun bir karar sırasına bağlanabileceğini göstermek için yazdım.

MEHMET GÜZENGE
Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

Müşteriyi Boş Çevirmemek

Sorun şu: Müşteri aradığı çözümü ilk temas noktasında bulamadığında satışın ve güvenin gereksiz yere kaybolması.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu kitapta ne yapacağız?

Beş bölümde nereye varacağız.

1. **Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları**
   → Bölüm 01 — GÖR

2. **Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu**
   → Bölüm 02 — AYIR

3. **Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri**
   → Bölüm 03 — UYGULA

4. **Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu**
   → Bölüm 04 — ÖLÇ

5. **Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu**
   → Bölüm 05 — KAPAT

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

01

GÖR

Bu bölümde satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları.

Bunu Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları üzerinden yapacaksın. Bu kitabın tek ölçüsü: Memnuniyet.

Atlarsan ne olur: GÖR adımını atlayan, Memnuniyet rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları nerede risk yaratır?

Görünce durup bakacağın işaret.

> **Kanıt trafik ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.**

NEYİ YANILTIR

Trafik ile Dönüşüm arasındaki ilişkiyi yanıltır.

SEÇENEKLERİN

- karar nesnesini tanımla
- başlangıç fotoğrafını çıkar
- planı rol ve zamanla bağla
- sahadaki gerçekleşeni gözle

SENDE HANGİSİ OLDU

* Trafik: paketin trafik olarak tanimladigi gosterge.

Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları nerede risk yaratır?

Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları burada soyut bir başlık değil: trafik, dönüşüm ve sepet davranışını müşteri ihtiyacıyla birlikte geliştirmek.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Satış Ve Müşteri Dashboardu yanlış gittiğinde neye benzer?

Bozulmanın resmi.

> **Kanıt veri tamlığı ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.**

NEYİ YANILTIR

Satış Ve Müşteri Dashboardu burada soyut bir başlık değil: veriyi ortak tanımlı göstergelerle karara ve kapanan aksiyona dönüştürmek.

SEÇENEKLERİN

- karar nesnesini tanımla
- başlangıç fotoğrafını çıkar
- planı rol ve zamanla bağla
- sahadaki gerçekleşeni gözle

SENDE HANGİSİ OLDU

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Hangi ayrılışı kayıp satış sayarsın?

Önce neyin kayda gireceğini belirle.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Bir müşteri aradığı çözümü bulamadan mağazadan çıkıyorsa bu çıkış ilk temas kaydına girer. Kayıp satışın nedeni dört sınıftan birine bağlanır; nedeni gösteren kanıt yoksa sınıf seçilmez.

KAPSAMDA

Satın almadan ayrılan müşteri

M-02, İ-01'i karşılayan ürünü rafta bulamadan ayrıldı; ayrılış KS-01 olarak kayda girer.

KAPSAM DIŞI

Satın alan müşteri

İhtiyacı karşılanıp satışı tamamlanan ziyaret kayıp satış sayılmaz.

KARAR NESNESİ	M-02 ayrılışı KS-01 olarak kayda girsin mi
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 01 · Mağaza 01 · satın almadan ayrılan müşteri
TEK SORUMLU	Satış çalışanı
KANIT	Aynı gün yazılan ilk temas notu ve raf gözlemi
İKİNCİ KONTROL	Mağaza müdürü, dönem sonunda kaydı okur

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

İlk temas kaydının alanları

Hangi alanı kim, ne zaman doldurur?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 İÇİN
İhtiyaç	Satış çalışanı · müşteri konuşurken	İ-01: aradığı ürünü bulup satın almak
Alternatif / erişim yolu	Satış çalışanı · müşteri ayrılmadan	Sunulmadı
Neden sınıfı	Satış çalışanı seçer · aynı gün	Rafta yok
Kanıt	Satış çalışanı · aynı gün	İlk temas notu, raf gözlemi
İkinci kontrol	Mağaza müdürü · dönem sonunda	Neden sınıfı kanıtla uyumlu

Neden sınıfları: Rafta yok · Ürün var, müşteri bulamadı · İhtiyaç anlaşılamadı · Müşteri vazgeçti.

Karar nesnesi: M-02 ayrılışının neden sınıfı · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Satış çalışanı · Kanıt: İlk temas notu ve raf gözlemi · İkinci kontrol: Mağaza müdürü sınıfı kanıtla karşılaştırır

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Neden sınıfı kanıtla uyuşuyor mu?

Kaydı yazan değil, müdür ikinci kez bakar.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Satış çalışanı	KİM Mağaza müdürü
NEYE BAKTI Raf boştu, müşteri ayrıldı	NEYE BAKTI İlk temas notu ile raf gözlemi aynı şeyi söylüyor mu
SONUÇ Neden sınıfı Rafta yok	SONUÇ Aynı şeyi söylüyor; sınıf korundu

Karar nesnesi: M-02 neden sınıfı · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Satış çalışanı · Kanıt: İlk temas notu ve raf gözlemi · İkinci kontrol: Mağaza müdürü, dönem sonunda

İkinci kontrol, kaydı yazanın yerine değil, onun yanına eklenir.

Satış Ve Müşteri Dashboardu sahada nasıl denenir?

Küçük bir prova, büyük bir ders.

Satış Ve Müşteri Dashboardu konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Satış ve müşteri dashboardu hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

NE KARAR VERİLDİ

planı rol ve zamanla bağla · sahadaki gerçekleşeni gözle

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları için nereden başlıyorsun?

Bugünkü halini yaz, sonra kıyasla.

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

KARAR VE KAPSAM

Başlangıç fotoğrafına neler girer?

Aynı dönem, aynı kapsam, tek tablo.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Başlangıç fotoğrafı, Dönem 01 için Mağaza 01'in huni göstergelerini ve dashboard göstergelerini yan yana koyar. Bir gösterge okunamıyorsa tabloda Eksik yazılır ve o göstergeye dayanan karar verilmez.

GRUP	GÖSTERGELER
Huni	Trafik · Dönüşüm · Ortalama fiş
Dashboard	Veri tamlığı · KPI güncelliği · Aksiyon kapanışı
Ana ölçü	Memnuniyet: pay ve payda yan yana

Karar nesnesi: Dönem 01 başlangıç fotoğrafına hangi göstergeler girer · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Mağazanın kendi trafik, dönüşüm ve ortalama fiş kayıtları · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu — kayıtların dönemi ve kapsamı aynı mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Veri sözleşmesi: kaynak ve sahip

Her gösterge için kaynak ve yazan kişi sabit.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

GÖSTERGE	KAYNAK	KİM YAZAR
Trafik	Mağazanın kendi trafik kaydı	Kasa sorumlusu
Dönüşüm	Trafik ve satış kayıtları	Kasa sorumlusu
Ortalama fiş	Satış fişleri	Kasa sorumlusu
Memnuniyet	Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı (aynı dönem, aynı mağaza)	Mağaza müdürü
Veri tamlığı	Yukarıdaki kayıtlar	Mağaza müdürü
KPI güncelliği	Dashboard	Mağaza müdürü
Aksiyon kapanışı	Aksiyon kayıtları	Mağaza müdürü
Stok doğruluğu	Sayım kaydı	Stok sorumlusu

Hepsi dönem sonunda, aynı dönem ve kapsamla yazılır. Kaynağı belli olmayan gösterge tabloya girmez.

Karar nesnesi: Veri sözleşmesinin alanları · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her göstergenin kaynak kaydı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu kaynakları kontrol eder

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Fotoğraf kendi içinde tutarlı mı?

İkinci kişi dönem ve kapsamı yeniden okur.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Mağaza müdürü	KİM Kasa sorumlusu
NEYE BAKTI Her satırın dönemi ve kapsamı	NEYE BAKTI Trafik ile Dönüşüm aynı dönem ve kapsamdan mı
SONUÇ Stok doğruluğu satırı Eksik	SONUÇ Aynı; stok doğruluğuna dayalı karar ertelendi

Karar nesnesi: Fotoğrafın tutarlılığı · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her satırın kaynak kaydı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu, onaydan sonra

Fotoğraf tek kişinin gözüyle kapanmaz.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Yıllardır aynı sahneyi görüyorum: satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları burada soyut bir başlık değil: trafik, dönüşüm ve sepet davranışını müşteri ihtiyacıyla birlikte geliştirmek. Ben işe rakama bakarak başlarım. Trafik ile Dönüşüm aynı tabloda değilse, konuşulan şey his oluyor. İlk sorum şu: Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

MEHMET GÜZENGE
Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları

Perakende Okulu'nda “GÖR” konusunun uygulama atölyesi var.

PerakendeOkulu.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

02

AYIR

Bu bölümde müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alişveriş Misyonu.

Bunu Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alişveriş Misyonu üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: AYIR adımını atlayan, Memnuniyet rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu: doğru ile yanlış nasıl ayrılır?

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Persona tek başına karar değildir

Üç bilgi aynı satırda durur.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Matris, müşterinin kim olduğunu, neyi aradığını ve alışveriş misyonunu aynı satırda tutar. Alternatif ya da erişim yolu bu satıra bağlanır; satıra bağlanmayan yol karar sayılmaz.

PERSONA

İhtiyacı belli, tek ürün soran müşteri

M-02'nin sahadaki davranışı: tek ürünü sordu.

İHTİYAÇ

İ-01: aradığı ürünü bulup satın almak

İlk temas notunda yazılı.

MİSYON

Hedefli alışveriş

Mağazaya tek bir iş için girdi.

Karar nesnesi: M-02'ye hangi alternatif ya da erişim yolu bağlanır · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: İlk temas notu: M-02 tek ürünü sordu · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu — satır nottan okunabiliyor mu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Matris satırının alanları

Her alanı kim, ne zaman doldurur?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 İÇİN
Persona	Satış çalışanı · müşteri konuştuktan sonra	İhtiyacı belli, tek ürün soran müşteri
İhtiyaç	Satış çalışanı · müşteri konuşurken	İ-01
Misyon	Satış çalışanı · müşteri konuştuktan sonra	Hedefli alışveriş
Alternatif / erişim yolu	Mağaza müdürü · dönem sonunda	AÇ-01: başka mağazadan getirtme
Seçim kanıtı	Mağaza müdürü · dönem sonunda	İlk temas notu ve matris satırı
İkinci kontrol	Kasa sorumlusu · dönem sonunda	Satır nottan okunabiliyor

Karar nesnesi: M-02 matris satırı · Dönem / kapsam: Dönem 01 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: İlk temas notu ve matris satırı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

HATALI ÖRNEK

Etiket karar yerine geçti

Kanıtsız persona kararı nasıl bozulur?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

HATALI KAYIT	DÜZELTİLMİŞ KAYIT
KARAR M-02 hızlı alışverişçi; yol sunmaya gerek yok	KARAR AÇ-01 getirtme seçildi
KANIT Yok; yalnız etiket	KANIT İ-01 ve ilk temas notu: M-02 tek ürünü sordu, raf boştu

KARAR NESNESİ	M-02 satırının karara dayanağı
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 01 · Mağaza 01
HATA NEDENİ	Persona etiketi kanıt yerine kullanıldı
BOZULAN KANIT	İhtiyaç, misyon ve alternatif yol bağı
TEK SORUMLU	Mağaza müdürü
İKİNCİ KONTROL	Kasa sorumlusu: kararın yanında ihtiyaç ve yol kanıtı var mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu ilk kez nasıl uygulanır?

İlk denemenin adımları.

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

> **Kanıt memnuniyet ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.**

NE KARAR VERİLDİ

> **Müşteri personası, ihtiyaç ve alışveriş misyonu hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.**

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

Ana Kayıt Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Müdür doldurur; her ölçüm döneminde.

Aynı forma her dönem yeni satır ekle; eskiyi silme.

Dönem

Ölçülen rakam

Bir önceki dönem

Fark ve nedeni

Alınan karar

KARAR VE KAPSAM

Kart hangi kararı kayda geçirir?

Kart olayı, Ana Kayıt dönemi tutar.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı tek olayı anlatır: ne kaybedildi, neden, hangi alternatif seçildi, kim karar verdi. Ana Kayıt aynı kararı dönem dönem alt alta tutar.

KARTA GİRER

Kayıp satış, neden, alternatif, kanıt, karar

KS-01 ve AÇ-01 tek kartta durur.

ANA KAYDA GİRER

Dönem, ölçülen rakam, fark, alınan karar

Her dönem yeni satır eklenir; eski satır silinmez.

KARAR NESNESİ	KS-01 için alınan kararın kartta izlenmesi
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 01 sonu · Mağaza 01
TEK SORUMLU	Mağaza müdürü
KANIT	İlk temas kaydı ve matris satırı
İKİNCİ KONTROL	Kasa sorumlusu — karar izi okunabiliyor mu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Ana Kayıt satırı

Her ölçüm döneminde yeni satır eklenir.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

DÖNEM	ÖLÇÜLEN RAKAM	BİR ÖNCEKİ DÖNEM	FARK VE NEDENİ	ALINAN KARAR
Dönem 01	Memnuniyet: pay ve payda yan yana	Önceki dönem kaydı yok	Fark hesaplanmaz; ilk dönem	AÇ-01, M-02 geri geldiğinde sunulur

Dönem 02 için aynı forma yeni satır eklenir; Dönem 01 satırı silinmez. Formu Mağaza müdürü her ölçüm döneminde doldurur.

Karar nesnesi: Ana Kayıt Dönem 01 satırı · Dönem / kapsam: Dönem 01 sonu · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Memnuniyet satırı ve alınan karar · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu satırı karttaki kararla karşılaştırır

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Karar izi okunuyor mu?

Kart ile Ana Kayıt aynı kararı söylemeli.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Mağaza müdürü	KİM Kasa sorumlusu
NEYE BAKTI Kartta karar, sahip ve kanıt bir arada mı	NEYE BAKTI Ana Kayıttaki Dönem 01 satırı karttaki kararla aynı mı
SONUÇ Bir arada	SONUÇ Aynı: AÇ-01, M-02 geri geldiğinde sunulur

Karar nesnesi: KS-01 karar izi · Dönem / kapsam: Dönem 01 sonu · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Kart ve Ana Kayıt satırı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

SAHADAN NOT

Müdürlerin çoğu tek seçenekle gelir: karar nesnesini tanımla. Oysa masada dört seçenek var. Sadakat yanlış tanımlanırsa şikâyeti yalnız kapatmak ortaya çıkar. Seçeneği daraltan kişi, kararı da daraltıyor demektir. Ben karar öncesi şu formu açtırırım: Sadakat Karar Kartı.

MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alişveriş Misyonu

Perakende Okulu'nda “AYIR” konusunun uygulama atölyesi var.

PerakendeOkulu.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

03

UYGULA

Bu bölümde sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri.

Bunu Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: UYGULA adımını atlayan, Memnuniyet rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri için istisna ne zaman geçerli?

Kural dışına çıkmanın şartı.

Aşağıdaki kutular Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri maddesinin sahada nasıl göründüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Karar nesnesini tanımla: SADAKAT, CRM, ZİYARET SIKLIĞI VE MÜŞTERİ DEĞERİ kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri için sadakat ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

NE KARAR VERİLDİ

Sadakat, crm, ziyaret sıklığı ve müşteri değeri hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Hangi sinyal hangi kararı taşır?

Tek sinyal, tek başına karar değildir.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Dört sinyal aynı dönem ve kapsamda zincirlenir: sadakat kaydı, CRM kaydı, ziyaret sıklığı, müşteri değeri. Hiçbir halka tek başına müşteri kararını kapatmaz; her halka kendi dönem kaydına bağlanır.

SADAKAT

M-02 sadakat kaydında var

Dönem 01'den beri kayıtlı.

CRM

Olay kaydı

KS-01 ve AÇ-01 olayları işlenir.

ZİYARET SIKLIĞI

Dönem 01 ve Dönem 02

Her dönemin ziyaret kaydı ayrı yazılır.

MÜŞTERİ DEĞERİ

İşletmenin yazılı tanımı

Bu örnek değer vermez.

Karar nesnesi: M-02 sinyallerinin hangi dönem kaydına bağlanacağı · Dönem / kapsam: Dönem 01–02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Satış çalışanı · Kanıt: Sadakat ve CRM kayıtları · İkinci kontrol: Mağaza müdürü — her halka kendi dönemine bağlı mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Kayıt zincirinin alanları

Her halkayı kim, ne zaman yazar?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 İÇİN
Sadakat kaydı	Satış çalışanı · ziyaret sırasında	M-02 kayıtlı; Dönem 01'den beri
CRM olayı	Satış çalışanı · ziyaret sonunda	Dönem 01: KS-01; Dönem 02: AÇ-01
Ziyaret sıklığı	Satış çalışanı · her dönem sonunda	Dönem 01 ve Dönem 02 ayrı satır
Müşteri değeri notu	Mağaza müdürü · dönem sonunda	İşletmenin tanımına göre; değer yazılmadı
İkinci kontrol	Mağaza müdürü · dönem sonunda	Her kayıt kendi dönemine bağlı mı

Karar nesnesi: M-02 kayıt zinciri · Dönem / kapsam: Dönem 01–02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Satış çalışanı · Kanıt: Sadakat ve CRM kayıtları · İkinci kontrol: Mağaza müdürü

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

HATALI ÖRNEK

Sinyal dönemsiz okundu

Dönem ve ikinci kontrol olmadan yorum olmaz.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

HATALI KAYIT	DÜZELTİLMİŞ KAYIT
KARAR M-02 geri geldi; sadık, sorun yok	KARAR Dönem 01 kayıp satışla, Dönem 02 AÇ-01 ile kayıtlı; yorum ikinci kontrolden sonra
KANIT Dönem ve ikinci kontrol yok	KANIT Dönem 01 ve Dönem 02 CRM satırları

KARAR NESNESİ	M-02 sinyallerinin yorumu
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 01–02 · Mağaza 01
HATA NEDENİ	Sinyal dönem kaydı ve ikinci kontrol olmadan yorumlandı
BOZULAN KANIT	Dönemsel kayıt zinciri
TEK SORUMLU	Satış çalışanı
İKİNCİ KONTROL	Mağaza müdürü: yorumun yanında dönem kaydı var mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

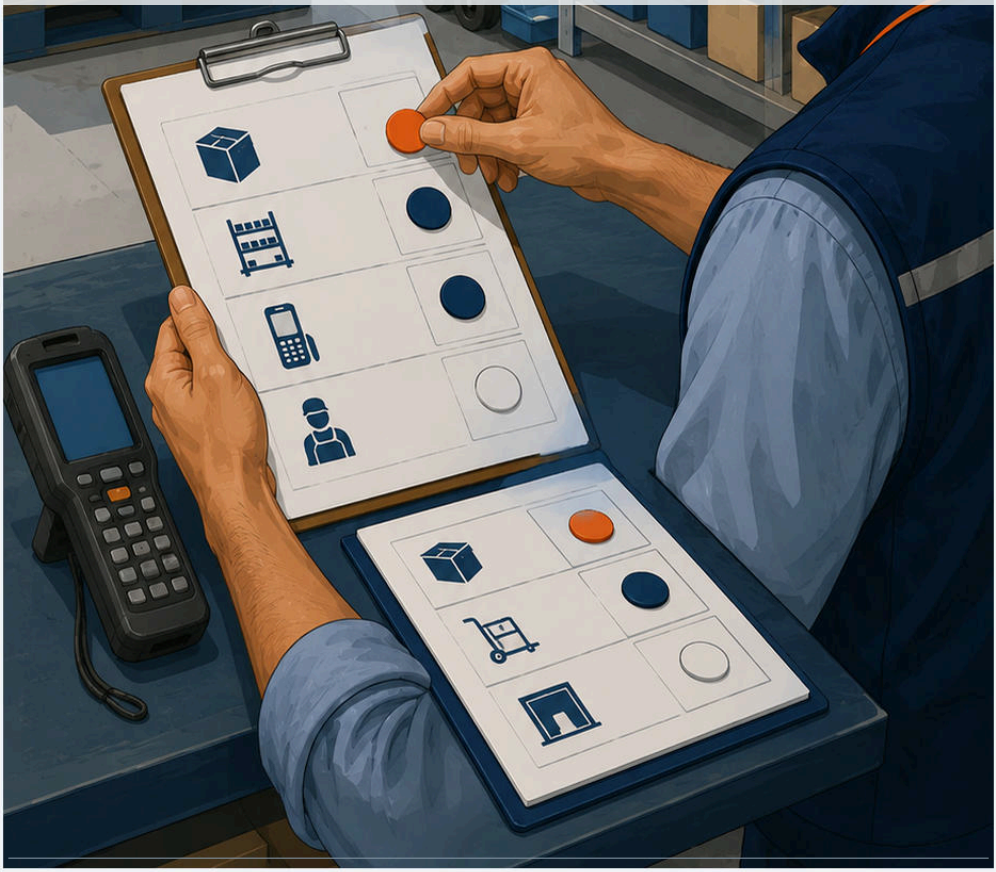
Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Tek rakam neden yetmez?

Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.



Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

- [ ] **Varsayım ile doğrulanmış bulguyu ayrı tut; aksiyonu yalnız doğrulanmış noktaya bağla.**

- [ ] **Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.**

BURADA BOZULUR

- [ ] **Sadakat Karar Kartı · Crm Kontrol Tablosu · Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı**

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

Kriter yazılı değilse karar her hafta değişir. Stoksuzluk yanlış tanımlanırsa yanlış master data ortaya çıkar. Bu yüzden ölçüyü önceden koyarım: Stok doğruluğu, Stok yaşı. Kriter kâğıtta olmayan bir ekipte tartışma bitmez.

MEHMET GÜZENGE
Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri

Perakende Okulu'nda “UYGULA” konusunun uygulama atölyesi var.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

04

ÖLÇ

Bu bölümde müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu.

Bunu Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: ÖLÇ adımını atlayan, Memnuniyet rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu: ters giden bir örnek

Aynı adım her zaman işe yaramaz.

Aşağıdaki kutular Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu maddesinin sahada nasıl göründüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Karar Kartı · Servis İnovasyonu Kontrol Tablosu · Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı

NE KARAR VERİLDİ

Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu için kanıtın yeterli mi?

Eksik kanıt yanlış karar üretir.

Stoksuzluk, kayıp satış ve raf bulunurluğu hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Yolculuğun hangi adımı kırılıyor?

Kırılma, sonuçtan değil adımdan okunur.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

Kırılma haritası müşterinin mağazadaki yolunu adım adım yazar; kırılan adım, ayrılışın değil, ayrılışa yol açan adımın kendisidir.

KARAR NESNESİ	M-02'nin yolculuğunda kırılan adım hangisi
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 01 · Mağaza 01
TEK SORUMLU	Mağaza müdürü
KANIT	İlk temas notu ve raf gözlemi
İKİNCİ KONTROL	Kasa sorumlusu — kırılan adım nottan okunuyor mu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Servis deneyi kaydının alanları

Deneyde tek değişiklik vardır.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 DENEYİ
Kırılan adım	Mağaza müdürü · deneyden önce	Alternatif sunma
Değişiklik	Mağaza müdürü · deneyden önce	AÇ-01 sunulur: başka mağazadan getirtme
Dönem ve kapsam	Mağaza müdürü · deneyden önce	Dönem 02 · Mağaza 01
İzlenecek ölçüler	Mağaza müdürü · deneyden önce	Dönüşüm, Memnuniyet, Şikâyet çözüm süresi
Uygulayan	Satış çalışanı · deney sırasında	Sunumu yapar ve yazar
İkinci kontrol	Kasa sorumlusu · deneyden sonra	Ölçüler yan yana okunur

Başarı için eşik konmaz; ölçüler aynı dönem ve kapsamda yan yana okunur.

Karar nesnesi: AÇ-01 sunum deneyi · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Servis deneyi kaydı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu, deneyden sonra

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Deney sonucu kaydı doğru mu?

Ölçüler aynı dönem ve kapsamda okunur.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Satış çalışanı	KİM Kasa sorumlusu
NEYE BAKTI Sunum yapıldı mı, müşteri ne dedi	NEYE BAKTI Dönüşüm, Memnuniyet ve Şikâyet çözüm süresi aynı dönem ve kapsamda mı
SONUÇ AÇ-01 sunuldu; M-02 kabul etti	SONUÇ Aynı dönem ve kapsam; ölçüler yan yana yazıldı

Karar nesnesi: AÇ-01 deney sonucu · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Servis deneyi kaydı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

- [ ] **Rakamı bu hafta kendim ölçtüm.**

- [ ] **Ölçtüğüm rakamı bir öncekiyle karşılaştırdım.**

BURADA BOZULUR

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

SAHADAN NOT

Tek rakama bakan yanılır. Belirtiyi kişiye bağlamadan önce süreç ve veri zincirinde en az bir doğrulama noktası aç. Ben Trafik rakamını asla yalnız okumam; yanına Dönüşüm koyarım.
İkisi ters yöne gidiyorsa orada durup bakarım.

MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu

Perakende Okulu'nda “ÖLÇ” konusunun uygulama atölyesi var.

PerakendeOkulu.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

05

KAPAT

Bu bölümde stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu.

Bunu Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: KAPAT adımını atlayan, Memnuniyet rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Boş raf müşteriye ne yapar?

Dört halka, tek zincir.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

1

Stoksuzluk

Raf boş.

M-02 ürünü rafta bulamadı

2

Kayıp satış

Satış tamamlanmadı.

KS-01

3

Raf bulunurluğu

Ürün rafta bulunuyor mu.

Oran yazılmadı; Stok doğruluğu Eksik

4

Müşteri etkisi

Müşterinin sonraki davranışı.

M-02 Dönem 02'de geri geldi

Karar nesnesi: KS-01 yalnız stok olayı mı, müşteri etkisi de var mı · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Raf gözlemi, KS-01 kaydı ve Dönem 02 ziyaret kaydı · İkinci kontrol: Stok sorumlusu — bulunurluk satırı kanıtla yazılı mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Etki zincirinin alanları

Her halkayı kim, ne zaman yazar?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 İÇİN
Raf durumu	Satış çalışanı · müşteri ürünü sorduğunda	Boş; Dönem 01 ve Dönem 02
Kayıp satış bağı	Satış çalışanı · aynı gün	KS-01
Bulunurluk satırı	Stok sorumlusu · dönem sonunda	Ürün rafta bulunmuyor; oran yazılmadı
Müşteri etkisi	Mağaza müdürü · dönem sonunda	Dönem 02'de geri geldi
İkinci kontrol	Stok sorumlusu · dönem sonunda	Dört halka kendi kanıtına bağlı

Karar nesnesi: M-02 etki zinciri kaydı · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her halkanın kendi kaydı · İkinci kontrol: Stok sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

HATALI ÖRNEK

Boş raf yalnız stok olayı sayıldı

Müşteri etkisi kayda girmedi.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

HATALI KAYIT	DÜZELTİLMİŞ KAYIT
KARAR Ürün rafta yoktu; stok olayı olarak kapatıldı	KARAR Stok olayı, KS-01, bulunurluk satırı ve müşteri etkisi birlikte yazıldı
KANIT Yalnız raf gözlemi	KANIT Raf gözlemi, KS-01 ve Dönem 02 ziyaret kaydı

KARAR NESNESİ	Boş rafın nasıl kapatılacağı
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 02 · Mağaza 01
HATA NEDENİ	Stoksuzluk müşteri ve kayıp satış etkisi gösterilmeden kapatıldı
BOZULAN KANIT	Kayıp satış ve müşteri etkisi halkaları
TEK SORUMLU	Mağaza müdürü
İKİNCİ KONTROL	Stok sorumlusu: kapanan satırın yanında dört halka var mı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu: eğilim ne söylüyor?

Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu burada soyut bir başlık değil: ürün kartından sayım ve iadeye kadar envanter doğruluğunu korumak.

Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu ekibe nasıl öğretilir?

Bilen bir kişi yetmez.

Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Kayıp satış kararı hatalı veriye dayanır ve raf bulunurluğu sonuç kanıtı güvenilirliğini kaybeder.

NE KARAR VERİLDİ

Karar nesnesini tanımla: STOKSUZLUK, KAYIP SATIŞ VE RAF BULUNURLUĞU kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu için stoksuzluk ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Dört haftanın tek işleri

Her hafta bir iş, bir ölçü, bir sorumlu.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

SONRAKİ DÖNEMİ AÇ

1. **Hafta 1**
   Dönem 02 satırını aç
2. **Hafta 2**
   M-02 gelirse AÇ-01'i sun
3. **Hafta 3**
   Teslimi doğrula
4. **Hafta 4**
   İkinci kontrolü yap

Karar nesnesi: Dönem 02'nin dört haftasında hangi tek iş yapılır · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · dört hafta · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her haftanın kendi kanıtı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu — hafta sonlarında planı okur

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Dört haftalık planın alanları

Her alanı kim, ne zaman doldurur?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	KURAL
Hafta	Mağaza müdürü · dönemin ilk günü	Dört hafta ayrı satır
Tek iş	Mağaza müdürü · dönemin ilk günü	Haftada bir iş
Ölçü	Mağaza müdürü · dönemin ilk günü	Destek sinyallerinden biri ya da Memnuniyet
Sorumlu	Mağaza müdürü · dönemin ilk günü	Satırda tek kişi
Kanıt	Sorumlu kişi · iş bittiğinde	Kayıt, sipariş ya da gözlem notu
İkinci kontrol	Kasa sorumlusu · her hafta sonu	Plan güncellenir, eski satır silinmez

Karar nesnesi: Dört haftalık plan kaydı · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Plan satırlarının kanıt sütunu · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Hafta 2 işi gerçekten kapandı mı?

Uygulamadan iki hafta sonra ikinci bakış.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Satış çalışanı	KİM Mağaza müdürü
NEYE BAKTI Hafta 2 işi yapıldı mı	NEYE BAKTI Teslim kaydı ve ölçüler birlikte mi
SONUÇ AÇ-01 sunuldu; sipariş kaydı var	SONUÇ Hafta 3 teslim kaydı var; ölçüler yan yana yazıldı

Karar nesnesi: Hafta 2 işinin kapanışı · Dönem / kapsam: Dönem 02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Satış çalışanı · Kanıt: Sipariş ve teslim kaydı · İkinci kontrol: Mağaza müdürü, uygulamadan iki hafta sonra

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Karar vermek kolay; kararın arkasında durmak zor. Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır. Uyguladıktan sonra Trafik rakamını iki hafta izlerim. Son kontrolüm hep aynı: Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

MEHMET GÜZENGE
Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu

Perakende Okulu'nda “KAPAT” konusunun uygulama atölyesi var.

PerakendeOkulu.com

Kendini sına

Yanıtı işaretle, yarınki adımı yaz.

1. **Stoksuzluk, Kayıp Satış Ve Raf Bulunurluğu: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

2. **Satış Hunisi, Kayıp Satış Ve Fırsat Noktaları: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

3. **Müşteri Personası, İhtiyaç Ve Alışveriş Misyonu: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

4. **Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

5. **Müşteri Yolculuğu Yeniden Tasarımı Ve Servis İnovasyonu: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

E = Evet · K = Kısmen · H = Hayır

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

Hangi karar verilir, hangisi ertelenir?

Dört soru, tek hüküm.

Karar nesnesi: KS-01 ve kök neden kararlarının ayrı ayrı hükme bağlanması · Dönem / kapsam: Dönem 02 sonu · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her kararın kanıt satırı · İkinci kontrol: Stok sorumlusu — eksik kanıt gerçekten eksik mi

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Erteleme kaydının alanları

Eksik kanıt kaydın içinde görünür.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ALAN	KİM · NE ZAMAN	M-02 İÇİN
Karar	Mağaza müdürü · karar anında	Rafın neden boş kaldığı
Kanıt ve dönemi	Mağaza müdürü · karar anında	Sayım kaydı yok; Dönem 02, Mağaza 01
Eksik olan	Stok sorumlusu · karardan önce	Aynı döneme ait sayım kaydı
Tamamlayacak kişi	Mağaza müdürü · karar anında	Stok sorumlusu
Yeniden bakış dönemi	Mağaza müdürü · karar anında	Bir sonraki dönem başı
Hüküm	Mağaza müdürü · karar anında	Ertelendi

Karar nesnesi: Rafın neden boş kaldığı kararı · Dönem / kapsam: Dönem 02 sonu · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Eksik kanıt satırı · İkinci kontrol: Stok sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANIT VE İKİNCİ KONTROL

Erteleme gerekçesi doğru mu?

Eksik kanıt gerçekten eksik olmalı.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

BİRİNCİ KONTROL	İKİNCİ KONTROL
KİM Mağaza müdürü	KİM Stok sorumlusu
NEYE BAKTI Dört soru	NEYE BAKTI Eksik kanıt gerçekten eksik mi
SONUÇ Sayım kaydı olmadığı için kök neden kararı ertelendi	SONUÇ Eksik; ertelemenin gerekçesi doğru

Karar nesnesi: Erteleme gerekçesi · Dönem / kapsam: Dönem 02 sonu · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Eksik kanıt satırı · İkinci kontrol: Stok sorumlusu

UYGULAMA ARACI

Cep Kartı

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Yanında taşırsın.

Vardiyada karar vermen gerektiğinde buna bak.

TEK ÖLÇÜ: Memnuniyet

ÜÇ KURAL

- karar nesnesini tanımla
- başlangıç fotoğrafını çıkar
- planı rol ve zamanla bağla

KARAR ÖNCESİ TEK SORU

Sadakat, Crm, Ziyaret Sıklığı Ve Müşteri Değeri için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

İkinci Kontrol ve Kapanış Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Kararı veren doldurur; uygulamadan iki hafta sonra.

İlk ölçümü ve ikinci ölçümü yan yana yaz.

Verilen karar

İlk ölçüm

İkinci ölçüm

Karar doğru muydu

Şimdi ne yapıyorum

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR VE KAPSAM

İki dönemin bütün kaydı

Tek sette, sırasıyla.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

ZAMAN	KAYITTAKİ OLAY
Dönem 01	M-02 geldi; raf boş; KS-01
Dönem 01 sonu	Neden sınıfı ve AÇ-01 kayda girdi
Dönem 02, hafta 2	M-02 döndü; AÇ-01 sunuldu
Dönem 02, hafta 3	Teslim doğrulandı
Dönem 02, hafta 4	İkinci kontrol; ölçüler yan yana
Dönem 02 sonu	Kök neden kararı ertelendi

Karar nesnesi: M-02 kaydının tek sette kapanıp kapanmayacağı · Dönem / kapsam: Dönem 01–02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: İlk temas, kart, Ana Kayıt, CRM zinciri, servis deneyi ve erteleme kaydı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu — kayıtlar birbirini tutuyor mu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ARAÇ / FORM

Kayıt setinin alanları

Her kaydı kim, ne zaman doldurur?

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

KAYIT	KİM DOLDURUR	NE ZAMAN
İlk temas kaydı	Satış çalışanı	Müşteri ayrılmadan
Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı	Mağaza müdürü	Dönem sonunda
Ana Kayıt	Mağaza müdürü	Her ölçüm döneminde
CRM zinciri	Satış çalışanı	Ziyaret sonunda
Servis deneyi kaydı	Mağaza müdürü	Deneyden önce ve sonra
Erteleme kaydı	Mağaza müdürü	Karar anında

Set, M-02 için Dönem 01–02 boyunca açık tutulur; tek sorumlu ve kanıt her kayıtta görünür.

Karar nesnesi: M-02 kayıt seti · Dönem / kapsam: Dönem 01–02 · Mağaza 01 · Tek sorumlu: Mağaza müdürü · Kanıt: Her kaydın kendi kanıtı · İkinci kontrol: Kasa sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

HATALI ÖRNEK

Veri eksikken kesin karar verildi

Erteleme protokolü atlandı.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — benchmark değildir

HATALI KAYIT	DÜZELTİLMİŞ KAYIT
KARAR Rafın boş kalma nedeni sipariş gecikmesidir	KARAR Neden kararı ertelendi; sayım kaydı bir sonraki dönem başında tamamlanır
KANIT Sayım kaydı yok	KANIT Eksik kanıt satırı ve tamamlayacak kişi: Stok sorumlusu

KARAR NESNESİ	Rafın neden boş kaldığı
DÖNEM / KAPSAM	Dönem 02 sonu · Mağaza 01
HATA NEDENİ	Veri eksikken kesin karar verildi
BOZULAN KANIT	Aynı döneme ait sayım kaydı
TEK SORUMLU	Mağaza müdürü
İKİNCİ KONTROL	Stok sorumlusu: karar eksik kanıtla mı verilmiş

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com
E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

YARIN SABAH

Bugünkü açık işleri yaz; her birinin yanına sahibini ve kapanış kanıtını koy. Sahibi yazılamayan kaç iş kaldığını say.

Memnuniyet

Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı ile kapat

Memnuniyet ölçüsünü Kayıp Satış ve Alternatif Çözüm Kartı üzerinde haftalık oku.

MÜŞTERİYİ BOŞ ÇEVİRMEMEK

Memnuniyet ölçüsünü haftalık oku.

MEHMET GÜZENGE

mağazacılık yönetimi danışmanlık ofisi

MagazacilikYonetimi.com