

“GO MARKAMIZLA KALİTEYİ YÜKSELTİYORUZ”

Türkiye enerji sektörünün öncülerinden İpragaz, yarattığı yeni nesil yakıt istasyonları markası GO ile önemli ödüller kazanıyor. EFQM'den 5 yıldızlı sertifika ve Stevie'den 3 farklı ödül alan GO için İpragaz CEO'su Eyüp Aratay, kazandıkları bu ödüllerin yoğun rekabetin sürdüğü akaryakıt pazarında hizmet kalitesinde çitayı daha da yükselttiğini söylüyor. Aratay, 'GO'nun 5'inci yılında "Türkiye akaryakıt sektöründe bu tescilli alan en genç marka' olması ayrı bir onur ve motivasyon kaynağı" diyor.

55 yılı aşkın köklü geçmişe sahip Türkiye enerji sektörünün öncülerinden İpragaz, yarattığı yeni nesil yakıt istasyonları markası GO'nun 5'inci yılına, EFQM'den 5 yıldızlı sertifika ile girdi. GO markası, bu yıl Stevie'den de 3 farklı ödül kazanmayı başardı. GO, müşteri sadakat programı GO CARD ile 'En İyi Pazarlama Çözümleri' ve 'En İyi Teşvik Yönetim Çözümü' kategorilerinde altın ve 'Müşteri Etkileşimini Artırma' kategorisinde bronz ödüle layık görüldü.

"GO'nun 5'inci yılında Türkiye akaryakıt sektöründe bu tescilli alan en genç marka' olması elbette ki bizler için ayrı bir onur ve motivasyon kaynağı oldu" diyen İpragaz CEO'su Eyüp Aratay, kazanılan bu ödüllerin yoğun rekabetin sürdüğü akaryakıt pazarında hizmet kalitesinde çitayı daha da yükselttiğini söylüyor.

"Gerek çalışanlarımız gerekse çalıştığımız kurumlar böyle bir markayla aynı yolda yürümekten en az bizler kadar gurur duyuyor" diyen İpragaz CEO'su Eyüp Aratay ile yeni nesil akaryakıt

istasyonları markası GO ile aldıkları ödüllerini ve bu alandaki hedeflerini konuştuk:

Son dönemde hangi alanlarda, hangi ödüllerini kazandınız? 2017 yılının öne çıkan ödüllerinizi sıralayabilir misiniz?

Türkiye akaryakıt sektörünün yenilikçi ve dinamik markası GO ile 5'inci yılına EFQM'den 5 yıldızlı sertifika ile girdik ve Stevie'den 3 farklı ödül kazandık.

GO, KalDer tarafından Kasım 2017'de düzenlenen 26. Kalite Kongresi'nde EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Tanıma Programı'na daha ilk başvurusunda "5 Yıldızlı Mükemmellikte Yetkinlik" sertifikasına layık görüldü. Ulusal ve uluslararası arenanın bu prestijli programında 5 yıldızlı sertifika, çok titiz ve yoğun bir değerlendirme





sonucu GO'ya verildi.

Küresel prestije sahip bir başka program olan "Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri"nde de GO, Şubat 2018'de Las Vegas'da düzenlenen törenle 3 farklı kategoride ödüle uzandı. GO, alanında önemli bir dinamizm yaratan müşteri sadakat programı GO CARD ile 'En İyi Pazarlama Çözümleri' ve 'En İyi Teşvik Yönetim Çözümü' kategorilerinde altın, 'Müşteri Etkileşimini Artırma' kategorisinde ise bronz ödüle layık bulundu.

Bu ödüllerin sizin için nasıl bir anlamı var?

EFQM Ödülü, özellikle A'dan Z'ye iş modelindeki mükemmelliği ciddi anlamda tescil etme niteliğiyle çok önemli bir göstergedir. Bu programda, bayi ve kurumsal uygulamalardan, müşteriye sunulan hizmete kadar tüm iş süreçlerinin her noktası tek tek ve büyük bir titizlikle değerlendiriliyor. Tabii ki bunların çıktısı olarak da "müşterilerimize sunulan hizmetin önemi ve bu noktada beklentilerin

ne ölçüde karşılandığı" belirtiliyor.

GO'nun, EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Tanıma Programı'na daha ilk başvurusunda "5 Yıldızlı Mükemmellikte Yetkinlik" belgesine layık görülmesi, bizler için ayrı bir anlam içeriyor. GO'nun 5'inci yılında "Türkiye akaryakıt sektöründe bu tescilli alan en genç marka" olması elbette ki bizler için ayrı bir onur ve motivasyon kaynağı oldu.

Bizim adımıza elde edilen



bu başarı en genç markamız olan GO'nun, içinde bulunduğu büyük ve rekabeti yoğun akaryakıt pazarında hizmet kalitesinde çıtayı daha da yükselttiğinin açık bir göstergesi. İlk aşamada mevcut istasyonlarımızda müşterilerimizin hizmet kalitesi beklentisinin karşılandığı ve bunun da ötesinde her geçen gün kendini geliştirmeyi ilke edinen bir yapıya sahip olduğumuzu da görmüş olduk.

Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri ise GO CARD sadakat sistemimizle katıldığımız uluslararası bir program. Bu uluslararası programda 3 ödül birden almamız da bizler için ayrı bir göstergedir. GO gibi bu denli yeni bir organizasyonun sahip olduğu sadakat sistemi ve bu sistemin müşterilerine sunduğu faydalar ele alındığında; rekabetin çok yoğun olduğu akaryakıt sektöründe ve buradaki çetin bir alan olan sadakat sisteminde önemli farklılık oluşturduğu aşikar.

Sadakat sistemi sayesinde oluşan istasyon sayısına oranla kullanıcı sayısı, kullanım sıklığı ve benzeri çıktılarının çok güçlü olmasının, müşterilere sunulan puan kazanma, indirim ve puan harcama gibi faydaların çeşitliliğinin bu ödülleri kazanmamızda önemli yeri var.

Aldığınız ödüllerin çalışanlarınız, müşterileriniz ve diğer çalıştığınız kurumlar üzerinde nasıl artı etkileri oluyor?

GO, yüksek standartları, kalitesi ve birçok açıdan getirdiği yeniliklerle Türkiye akaryakıt sektörüne hareketlilik kazandırdı, önemli gelişmelere imza attı. Bunun henüz 5'inci yılında hem EFQM ve hem de Stevie ödüleriyle bir anlamda tescil edilmesi gerçekten de bizlerin motivasyonunu artıran itici bir

ENERJİ

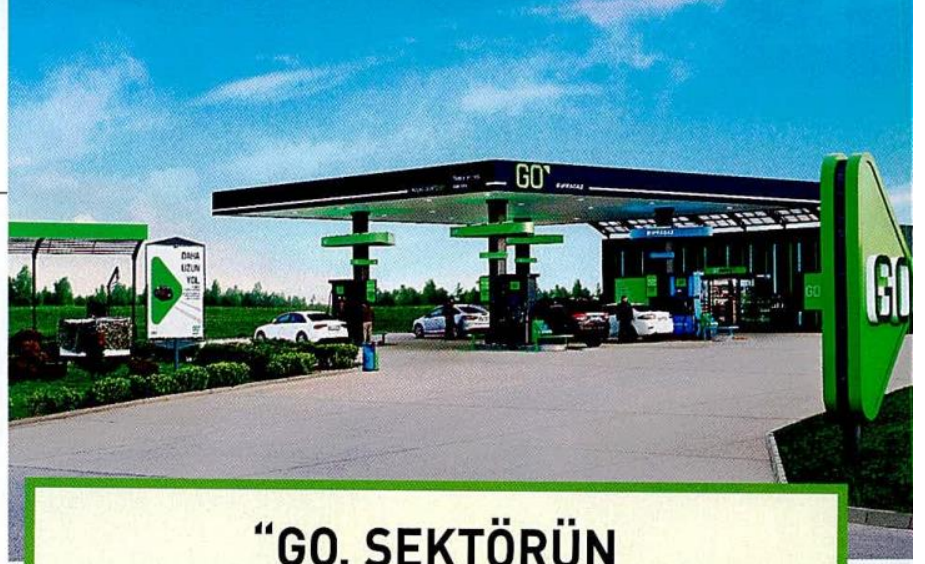
güç oldu. EFQM ödülümüz hem bu mükemmeliyetçi yaklaşımımızı hem arzuladığımız kaliteyi yollara da yansıtılabildiğimizi 5 yıldızlı sertifika ile belgeledi. Gerek çalışanlarımız gerekse çalıştığımız kurumlar böyle bir markayla aynı yolda yürümekten en az bizler kadar gurur duyuyor.

Stevie 2018'de Satış ve Müşteri Hizmetleri ödülleri programında 3 farklı kategoride aldığımız başarılar ise GO CARD müşteri sadakat programında hedeflediğimiz kaliteye ulaştığımızın bir göstergesi oldu. Müşterilerimize sunduğumuz en uygun çözümler ve GO CARD kampanyaları ile memnuniyetlerinin arttığını gözlemliyoruz. Şahit oldukları hizmet kalitesi ve sunduğumuz ayrıcalıkları belgeleyen bu ödüllerin onurunu da müşterilerimizle paylaşıyoruz.

Ödül süreçlerine hazırlanırken ne gibi aşamalardan geçiyorsunuz?

Bu iki büyük uluslararası başarı, yoğun bir çalışmanın sonucu elde edildi. Ancak bunun da temelinde hiç şüphesiz, sıfırdan küresel standartlarda yaratılmış bir marka olan GO'nun iyi ve büyük bir titizlikle kurgulanmış altyapısı bulunuyor. Her iki program özelinde gerçekleştirdiğimiz bu yoğun çalışmalar, alanlarında uzman kişiler tarafından detaylıca incelendi ve neticelendirildi.

GO'nun genç yaşta elde ettiği bu iki çok önemli başarı, aslında uzman ekiplerimiz tarafından titizlikle ele alınmış bir sürecin sonucu. Her ne kadar bu iki süreç için programlara özel bir komite kurulmuş olsa da bu süreç Yakıt Satış görevlilerimizden bayilerimize, bölgesel yapılanmalarımızdan genel merkez çalışanlarımıza kadar tüm birim ve paydaşlarca benimsendi.



“GO, SEKTÖRÜN DİNAMİK MARKASI”

İLKİNİ 2013'TE AÇTIK 55 yılı aşkın köklü geçmişi ve gerçekleştirdiği birçok ilkle Türkiye enerji sektörünün öncülerinden İpragaz'ın akaryakıt alanındaki markası GO, özgün özellikleri ve üstün nitelikleri ile sektörünün yenilikçi ve dinamik markası konumunda. Türkiye'yi yeni nesil yakıt istasyonları ile tanıştıran GO, ilk istasyonunu 16 Mayıs 2013'te Konya'da açtı. Küresel standartlarla oluşturulan GO, LPG sektörünün lider markası İpragaz'ı ve dünyanın en prestijli madeni yağ markalarından biri olan Mobil 1 motor yağlarını da buluşturdu. GO'da geçerli “mutlu müşteri” kuralları çerçevesinde ise müşterilerimiz, GO istasyonlarında saygılı, adil ve eşit hizmet alıyor, her türlü fikir ve önerilerini paylaşabiliyor. Müşterilerimizin paylaşımları mutlaka sonuca ulaşıyor.

BAYİ DOSTU Tasarımında da yollardan ilham aldığımız GO'nun kurumsal kimliğindeki yeşil renk, trafik ışığının hareket ve dinamizmini simgeliyor. Gri renk, yolların asfaltını ve ilerleyişi, beyaz renk ise yolların şeritlerini ve İpragaz'ın kılavuzluğunu simgeliyor. Vizyonu “yolların en saygın yakıt istasyonu olmak” olan GO'nun misyonu ise “insana, geleceğe, araca ve yasalara saygı.” GO olarak Bayi Dostu - BADO yaklaşımıyla 'bayilerimizle birlikte büyüme' stratejisini benimsiyoruz.

ORTAK DEĞERLER GO markası altındaki tüm çalışanların ortak değerleri, ahlak, sorumluluk, adalet, kararlılık, değer bilme, saygı, olgunluk, alçakgönüllülük, olumlu yaklaşım öz güven ve takım çalışmasından oluşuyor. Yakıt Satış görevlisinden genel müdürüne kadar tüm çalışanlar, bu takımın bir parçası olarak, yolların en saygın yakıt istasyonunu gerçekleştirme hedefiyle çalışıyoruz. GO olarak Türkiye'de yapılmamış olanı hiç yapılmamış şekilde hayata geçirmek ve daha iyisini hak edenlerin yeni nesil yakıt istasyonu olmak için varlığımızı sürdüreceğiz.

Bu yıl için hangi alanlarda ödül alma iştahınız olacak?

GO'nun “mutlu müşteri” politikası ile “yolların en saygın yakıt istasyonu olma” hedefi, 2018 yılında da birinci

önceliğimiz olacak. Aldığımız ödüllerin motivasyonu bu yıl müşteri memnuniyeti alanında çalışmalarımızı daha da geliştirerek ve güçlendirerek sürdüreceğiz.