

RÖPORTAJ

Winsa, Sektörde Marka Olmayı Başarmış Nadir Kurumlardan Biridir

Tüketicilerin Winsa markasına kolaylıkla ulaşabilmesi için Türkiye'nin her noktasında 250'ye varan üretici bayisi ve 550'ü aşan showroomu bulunmaktadır.

Winsa Teknik Destek ve Denetim Departmanı ile gerçekleştirdiğimiz röportajda "Satış Sonrası Hizmet" ile ilgili sorularımızı şu şekilde yanıtladı.

Firmanızın sektörel geçmişi ve bu süreçteki gelişimi hakkında bilgi verir misiniz?

1998 yılında kurulan Winsa, PVC Pencere, Kapı ve Panjur Sistemleri bu tarihten itibaren yenilik ve farklılıklar ile büyümesini sürekli bir şekilde sürdürmüştür. Bu başarısının arkasında ürün kalitesi, özel pencere ve kapı donanımları, kurumsal showroom yapısı, bayilerinin güler yüzü, kaliteli hizmeti ve başarılı satış sonrası müşteri hizmetlerinin büyük payı bulunmaktadır.

Winsa PVC Pencere Kapı Panjur Sistemleri 20 yıla yakın tarihinde markalaşmaya büyük önem vermiş, nihai tüketiciler ve bayileri için yarattığı farklılıklar ile ön plana çıkmayı başarmıştır. PVC pencere kapı sistemleri gibi oldukça zor bir sektörde marka olmayı başarmış nadir kurumlardan biridir.



Tüketicilerin Winsa markasına kolaylıkla ulaşabilmesi için Türkiye'nin her noktasında 250'ye varan üretici bayisi ve 550'ü aşan showroomu bulunmaktadır. Yapılardaki enerji verimliliğine katkıda bulunan, dün-

yadaki ve ülkemizdeki kriterlere uygun, tüketici beklentilerini rahatlıkla karşılayan, çevre dostu ve tüm üretim süreçlerinde düşük karbon ayak izi bırakan sistemler tasarlayıp, üretmektedir. Winsa PVC Pencere Kapı



ve Panjur Sistemleri çevre ve kaliteye verdiği önemi, satış sonrası müşteri hizmetlerine yönelik yaklaşımları ile birleştirerek yenilikçi ve öncü bir marka olduğunu sektörde kanıtlamaktadır.

Satış sonrası hizmetin, tüketici ve marka sadakati açısından önemini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Müşteriler, satın aldıkları ürün ne olursa olsun, öncelikle sorunsuz kullanmak isterler. PVC pencere, kapı ve panjur gibi uzun ömürlü ürünlerde ise müşterilerin en büyük beklentisi, satın aldıkları ürünü yıllarca veya kullanım ömrü süresince sorunsuz kullanılabilmektir. Bir sorun olması durumunda ise, ürünle ilgili bir şikâyetlerini ya da taleplerini en kısa sürede ulaştırabilecekleri bir yetkili bulabilmek isterler. Satış sonrası tüketiciye verilen hizmet, markaların kalıcı ve sadık müşteriler yaratmalarında en önemli etkenler arasında yer alır.

Tüketicinin taleplerinin dinlenerek kendisine açıklayıcı bilgi verilmesi,

müşteri ile iyi ilişkilerin sürdürülmesine yardımcı olur ve marka sadakatinin oluşturulmasında tamamlayıcıdır. Her üründe ya da hizmette sorun olabilir. Önemli olan tüketicilerin bu sorunlarına doğru ve hızlı çözüm üretmektir. Ürün ya da hizmet aldığı markayla rahat iletişim kurabilen, sorununa çözüm üretilen tüketici kullandığı markaya daha sadık olacaktır.

Winsa PVC Pencere Kapı Panjur Sistemleri olarak, müşteriye kazanmanın ve kalıcı olmasını sağlamanın çok zor olduğunu bilincindeyiz. **Winsa** markalı ürünleri kullanmaktan mutlu olan, markamıza sadık tüketiciler yaratmak için satış sonrası hizmetlere büyük önem vermekteyiz.

Firmanızın satış sonrası hizmet politikası hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Winsa olarak öncelikli amacımız, kullanıcılar herhangi bir problem yaşamadan gerekli önlemleri almak ve sorunu kaynağında çözmek. Uzun yıllardır üretim ve montaj süreçleriyle ilgili olarak ara vermeden

düzenlediğimiz eğitim çalışmalarını ve atölye denetimleriyle sektörümüzde bir fark yarattık. Ayrıca kullanıcıların markamızdan ve ürünlerimizden beklentilerini karşılamak amacıyla satış sonrası hizmetler konusunda uzman bir ekip ile çalışıyoruz.

Bayilerimiz ve son kullanıcılarımız olarak farklı ihtiyaçları ve farklı satış sonrası hizmet talebi olan iki müşteri grubuna sahibiz. Bayilerimize satış sonrası hizmet verdiğimiz gibi, pencerelerini ya da kapılarını **Winsa** serileri arasından seçen son kullanıcılara da bayilerimizle birlikte satış sonrası hizmeti vermekteyiz.

Winsa PVC Pencere Kapı ve Panjur Sistemleri olarak bayilerimize pencere yapımında ihtiyaç duyduklarında veya tarafımızdan gerekli görüldüğünde eğitimler veriyoruz. Teknik ekibimiz pencere üretim tesislerini düzenli olarak ziyaret ederek denetim ve gözetimler yapıyor. Ürünlerimizle ilgili bir sorun oluşmadan ve son kullanıcıya ulaşmadan tespit ederek gerekli önlemleri alıyoruz. Bayilerimize sunduğumuz bu satış sonrası hizmetlerin amacı **Winsa** markasına güvenerek tercih eden müşterilerimizin, uzun yıllar sorun yaşamadan konforlu bir şekilde PVC Pencere ve kapılarını kullanmaları ve maksimum fayda sağlamanın için.

Markamız bünyesindeki ilgili birimler, son kullanıcılarımıza yönelik satış sonrası hizmet için, bayilerimizin ekipleriyle koordineli olarak çalışıyor. Penceresiyle ilgili bir servis ihtiyacı olan müşterilerimiz öncelikle satın aldıkları **Winsa** bayisine başvuruyor. Ayrıca doğrudan satış sonrası hiz-

RÖPORTAJ

met birimimize bildirimde bulunan müşterilerimizin de gerekli bilgileri ve şikâyetleri alınıyor, ilgili bayiye servis bilgisi verilerek, şikâyet giderilene kadar gerekli takipler yapılıyor.

Nihai tüketici geri bildirimlerini alabilmek ve bize rahatlıkla ulaşabilmelerini sağlamak için farklı iletişim kanalları kullanıyoruz. Kullanıcılarımız 444 91 51 numaralı ücretsiz müşteri hattını arayabileceği gibi, www.winsa.com.tr 'de yer alan formu doldurarak ya da sosyal medya hesaplarımızdan da bizlere ulaşabilirler.

Tüketiciden gelen geri bildirimler ve satış sonrası destek, sektörlerin gelişim sürecinde ne kadar etkilidir?

Satın alma yaparken karar verme aşamasında tüketiciler; kalite, hizmet, fiyat gibi unsurların yanında artık satış sonrası hizmeti de dikkate alarak tercihini yapıyor. Günümüzün satın alma süreçlerinin ve kriterlerinin bilincinde olan markalar da müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkarmak birimler kurarak çeşitli çalışmalar yapıyor ve kendilerini güncel eğilimlere göre yeniliyor. Bu durum sektörlerin gelişimine neden oluyor.

Geri bildirimlerin ulaştığı başka bir kanalda satış sonrası hizmettir. Satış sonrası hizmet aynı zamanda müşterilerin bilincini artırır. Üretici ile kullanıcı satış sonrası hizmet sürecinde etkileşim içine girerler. Bunun sonucunda müşterilerin bilinci artar hem ürünlerin gelişimi hem de sektörün gelişimi artar. Ürün ya da hizmet konusunda bilgiye rahatlıkla ulaşabilen tüketiciler, geliştirme süreçlerine de geri bildirimleri ile katkı sağlar.

Kullanıcı yorumlarını dikkate alan



firmalar ürünlerinde, üretim ve tedarik süreçlerinde düzenlemeler ya da iyileştirmeler yapmaktadır. Tüketicilerin beklentilerini karşılamak için yapılan tüm çalışmalar ürün ya da hizmet kalitesini sürekli olarak ileriye taşır. Bu nedenle **Winsa** markası olarak tüketicilerden gelen geri bildirimleri çok önemsiyoruz.

Müşterilerinizden ürün ya da hizmet konusunda geri bildirimler alıyor musunuz? Bu bildirimlerin ürün gelişiminde nasıl değerlendiriyorsunuz?

Son kullanıcılarımızdan gelen geri bildirimler genelde şikâyet olarak gelir. Şikâyetlere sebep olan unsurlar; bizlerin, tedarikçilerimizin veya pencerenin üretimini ve montajını yapan bayilerimizin düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunmasını sağlar.

Winsa PVC Pencere Kapı Panjur Sistemleri olarak kullanıcılarımızdan gelen geri bildirimlere büyük değer veriyoruz. Bir ürünün geliştirilmesinde en büyük etkenlerden birinin, o ürünü kullananların geri bildirimlerinin

olduğunun bilincindeyiz. Bayilerimizden ve müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimler, belirli aralıklarla düzenlenen teknik koordinasyon toplantıları ile üretim sürecinde yer alan tüm birimlerle paylaşılmaktadır ve Ar-Ge çalışmalarımıza yön verecek şekilde titizlikle değerlendirilir. **Winsa** markasını sektöründe ve tüketici gözünde farklı kılan en önemli özelliklerden biri budur.

Son olarak eklemek istediğiniz var mı?

Her sektörde olduğu gibi, PVC pencere sektöründe de müşteriler marka tercihi yaparken artık sadece fiyatı dikkate alarak değil; satış öncesi ve satış sırasındaki bilgilendirmeyi dikkate almakta, ürünün kalitesi ve üründen uzun yıllar en üst düzeyde fayda sağlamak için satış sonrası hizmet yeterliliğini sorgulamaktadır. **Winsa** PVC Pencere Kapı ve Panjur Sistemleri, kurulduğu ilk günden itibaren bu gerçeği dikkate alarak daima ürünlerini ve hizmetlerini titizlikle geliştirmiş ve geliştirmeye devam edecektir.