Sadece Kaliteli Mal ve Hizmet Üretiyor Olmak Yetmiyor

TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu: "TMME, ABD'de olduğu gibi gelecekte Türkiye'de de, şirketlerin yatırımcılar nezdindeki karar alma süreçlerini etkileyen bir faktör olacağını ifade etti



TOBB ve KalDer işbirliği ile gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyet Endeksi (TMME) 2007 yılı ikinci çeyrek sonuçları açıklandı. Soldan sağa: KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoğlu, TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu.

TOBB Başkanı Rifat Hisarcıklıoğlu, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksinin (TMME), TOBB ve KalDer işbirliği ile yapıldığını söyledi. TMME'nin ABD'de olduğu gibi gelecekte Türkiye'de de şirketlerin yatırımcılar nezdindeki karar alma süreçlerini etkileyen bir faktör olmasının kaçınılmaz olacağını belirten Hisarcıklıoğlu, teknolojinin ucuzladığı ve kitle iletişimin yaygınlaştığı bir durumda tüketici ya da hedef kitleleri etkilemenin artık eskisi gibi çok kolay olmadığını ifade etti. Rekabet ortamı içinde rakiplerden farklılaşmak, tercih edilirliği artırmak, saygı görmek ve de pazar payını artırmak için sahip olunması gereken bazı olmazsa olmazlar olduğuna dikkat çeken Hisarcıklıoğlu, "Dolayısıyla sadece kaliteli mal ve hizmet üretiyor olmanız yetmiyor. Satış sonrası hizmetlerinizin de kaliteli olması, üretim ve diğer tüm iş süreçlerinizin denetlenebiliyor olması gerekiyor" dedi.

TMME'NİN ÜSTENDİĞİ MİSYON

"Sorgulayan, karşılaştıran, sadece gereksinim duyduğunu satın alan, lafa değil kaliteye önem veren bilinçli milyonlar var artık hedef kitleler içinde" diyen TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, artık tüketicilerin yani müşterilerin haklarını koruyan kanunlar da bulunduğunu, satılan mal geri alınmaz döneminin sona erdiğini söyledi. Faaliyette olduğu sektör, mevcut ve potansiyel müşterilerin beklentileri, konjonktür ve sosyoekonomik yaşama dair net ve ölçümlenebilir bilgilere sahip olmayan markaların ayakta durmasının mümkün olmadığını anlatan TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, şu görüşleri dile getirdi: "Bu noktada TMME'nin üstlendiği misyon da çok açıktır. TMME kullanılarak sektörler arasında ya da ulusal endeksle kıyaslama yapılması mümkün olacak. Yerli kuruluşların sağladığı ürün ve hizmetler, pazardaki yabancı kuruluşların sağladığı ürün ve hizmetlerle kıyaslanabilir, kamu sektörü hizmetleri ile özel sektördeki hizmetler karşılaştırılabilir hale gelecek. Özellikle uluslararası alanda da karşılaştırma sağlayan TMME endeksi ile kuruluşlarımızın başarısı yurt dışında da görünür olabilecek."

KAMU SEKTÖRÜ İLE ÖZEL SEKTÖR HİZMETLERİ KARŞILAŞTIRILABİLİR

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoğlu ise yaptığı açıklama da konuyla ilgili Türkiye müşteri memnuniyeti endeksi ile birlikte, Türk halkının kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyeti, beğenisi ve algısının, ilk kez bu kadar somut bilgi ve verilerle ölçülmüş olduğunu belirtti.

"Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi" (TMME) 2007 yılı ikinci çeyrek sonuçları hakkında açıklama yapan Nuhoğlu, ABD başta olmak üzere Avrupa ve Asya'da bir çok ülkede uygulanan Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmasının, KalDer ve Ka Araştırma şirketi ortak girişimiyle, 2005 yılında Türkiye'de de başlatıldığını hatırlattı. TMME kullanılarak sektörler arasında ya da ulusal endeksle kıyaslama yapılmasının mümkün olduğunu ifade eden Nuhoğlu, böylece kuruluşların sağladığı ürün ve hizmetlerin, pazardaki rakiplerin sağladığı ürün ve hizmetlerle kıyaslanabileceğini, ayrıca kamu sektörü hizmetleriyle özel sektördeki hizmetlerin karşılaştırılabileceğini belirtti



IMF Heyeti TOBB'u Ziyaret Etti

TOBB Başkanı Rifat Hisarcıklıoğlu, IMF Türkiye Masası Şefi Lorenzo Giorgianni ile beraberindeki heyeti Birlik Merkezi'de kabu ederek seçimden sonra alınacak ekonomik tedbirlerin vergi niteliğinde olmasının uygun olmayacağını belirtti

IMF Türkiye Masası Şefi Lorenzo Giorgianni ile beraberindeki heyet, Türkiye'de yaptıkları temaslar çerçevesinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu'nu ziyaret ederek bir toplantı yaptılar. Görüşmeye, Eski Başbakan Yardımcısı ve Devlet Bakanı olan ve şuan TOBB ETÜ öğretim üyesi olarak görev yapan Abdüllatif Şener de katıldı. TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, görüşmeden sonra yaptığı açıklamada, seçimlerin ardından, artan kamu harcamalarını karşılamak üzere alınacak tedbirlerin vergi niteliğinde olmaması gerektiğini belirterek şöyle konuştu:

"Demokrasinin, seçimlerin olduğu her ülkede, seçimlerin olduğu sene kamu harcamaları da mutlaka artar. Seçimden sonraki dönemde, artan kamu harcamalarını karşılamak üzere tedbirler alınır. Biz bu alınacak tedbirlerin bedelinin, 2008 yılında vergi olarak halkın üzerine gelmesinin uygun olmadığını IMF heyetine ifade ettik. Bunun için lüks harcamaları kısmak lazım ve kamu harcamalarını kısarak bütçe mali disiplinine dikkat etmesi gerekir."

GÖRÜŞMELER İKİ KONUDA ODAKLANDI

TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, IMF heyeti ile görüşmelerinde iki konu üzerinde durduklarını belirterek, "Demokrasinin ve seçimlerinin olduğu her ülkede muhakkak kamunun harcamaları artar ama seçim sonrasındaki dönemde harcamaların karışlanması yönünde tedbirler alınır. Alınacak tedbirlerin 2008 yılında, 2007 yılında yapılan ilave harcamaların bedelinin vergi olarak halkın üzerine gelmesinin uygun olmadığını ifade ettik" dedi.



Soldan Sağa: IMF Türkiye Masası Şefi Lorenzo Giorgianni, TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, eski Başbakan Yardımcısı, TOBB ETÜ Öğretim Üyesi Abdül Latif Şener.

Bunun için harcamaların kısılması gerektiğinin altını çizen Hisarcıklıoğlu, kamu kendi harcamalarını hangi noktada kısacaksa bu tip tasarrufu sağlayan denk bütçe ve mali disipline dikkat edilmesi gerektiğini ifade etti.

IMF heyetiyle görüştükleri ikinci konunun, döviz kurunun geldiği nokta olduğunu vurgulayan tobb Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, "Sanayicimiz, döviz kurunun şu anda geldiği noktadan rahatsızdır, bu konudaki rahatsızlıklarımızı dile getirdik. Ancak bunu dile getirirken, TOBB olarak Merkez Bankası'nın bağımsızlığını sonuna kadar savunduğumuzu ifade ettik. İkincisi de düşük enflasyon ile hızlı büyümeyi yakalıyor olmamız lazım" dedi.

Hisarcıklıoğlu, düşük döviz kurunun ekonomiye olumsuz etkisi ve çıkış yolu konusunda, bürokrat, akademisyenler ve uzmanlarla bir araya gelerek bir çalışma toplantısı yapacaklarını söyledi. TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, konuşmasına elektrik zammı ile ilgili görüşlerini söylediklerini ifade ederek şöyle devam etti: "Elektrik dağıtım şirketlerinin bir an önce özelleştirilmesi lazım. Bu piyasa rekabete açılmalıdır.Bu piyasayı rekabete açamadığımız sürece kamu eli ile üretmeye kamu eliyle dağıtmaya devam ettiğimiz sürece bu zamlar kaçınılmaz hale gelir ve istediğimiz kaliteyi de elde edemeyiz."